Unfair Deductions From SISIP Payments to Former CF Members

October 30, 2003

Table of Contents

Introduction 1

Complaint 3

Issues Raised During the Investigation 5

Investigative Process 7

Issue I 9

- Eligibility Criteria for SISIP Long Term Disability Insurance Benefits 9
- Deduction of Other Sources of Income 10
- Other Public Service Disability Insurance Plans 10
  - Public Service Management Insurance Plan (PSMIP) Long Term Disability Insurance 11
  - Public Service Disability Insurance Plan 11
  - RCMP Long Term Disability Plan 12
- Analysis, Conclusion and Recommendations 12

Issue 2 17

- Analysis and Conclusion 17

Issue 3 19

- Analysis, Conclusion and Recommendations 20

Conclusion 25

Summary of Recommendations 27

Introduction

1 This report was prepared as a result of an investigation launched by my Office in response to complaints received about long term disability insurance coverage provided by the Service Income Security Insurance Plan (SISIP) to Canadian Forces (CF) members who become injured or disabled.

2 SISIP is a group insurance plan that makes insurance available to members of the CF Regular and Reserve Forces. The plan operates as a non-public funds entity and is considered a division of the Canadian Forces Personnel Support Agency. SISIP also has a Financial Services division, which provides financial products and services to current and former CF members and their families. It offers financial counselling, planning and education services.

3 Insurance operations under SISIP consist of two separate parts: SISIP "proper" and insurance plans supported by the Treasury Board Secretariat of Canada. The resources available under SISIP "proper" belong to the CF and fall under the direction of the Non-Public Funds Board of Directors. SISIP "proper" offers Survivor Income Benefits, Optional Group Term Insurance, Dependent Life Insurance, Reserve Term Insurance and Coverage After Release (CAR). As of December 2002, more than 112,500 CF members, former members and spouses were insured under the various life insurance options available through SISIP.

4 The resources associated with the remaining part of the SISIP operation fall under the direction of the Treasury Board. The SISIP plans supported by the Treasury Board include Long Term Disability (LTD), Reserve Long Term Disability and a Vocational Rehabilitation Program.

5 SISIP describes the LTD plan on its web site as a "disability group insurance plan sponsored by the Treasury Board that provides [CF members] with replacement income if [CF members] become "totally disabled," or if [CF members] are released from the Canadian Forces (CF) for medical reasons."

6 According to SISIP's web site, approximately 60,000 Regular Force members and 30,000 Reserve Force members are insured under the LTD policies. For Regular Force members, Treasury Board pays 85% of the premiums while members pay the remaining 15%. Treasury Board pays 100% of the premiums for Reserve Force members. As an example, a Regular Force corporal paid at the standard pay incentive 4 pays $8.05 per month, while Treasury Board pays $45.60 per month of the total premiums for LTD coverage. Other forms of coverage are available at an additional cost to members.

7 SISIP long term disability coverage is automatic for all CF Regular Force members who joined after April 1, 1982. Primary reservists on Class "A" or Class "B" service of 180 days or less are automatically covered for each period they are on duty. Reservists on Class "B" service of more than 180 days and reservists on Class "C" service are automatically covered during service.

8 CF Regular Force officers and Reserve Force Class "C" officers in the substantive rank of colonel and above in all classifications and lieutenant-colonel in the legal classification

are covered by the General Officers' Insurance Plan (GOIP). Officers of this rank are automatically enrolled in GOIP on the date of promotion or, for Class "C" Reserve Force officers, on the date of employment. The GOIP is part of the SISIP plan and thus general officers receive the same SISIP long term disability benefits provided to other CF members. SISIP also provides coverage of Basic Life Insurance, Accidental Death and Dismemberment and Dependent Life Insurance. Costs of the SISIP coverage for general officers are, however, paid by the employer and the premiums for certain types of coverage are considered a taxable benefit.

9 SISIP's web site states that CF members who qualify for LTD benefits will receive an amount equal to 75% of their salary upon release, less other relevant sources of income.

10 Given that the Treasury Board sponsors SISIP long term disability coverage for CF members, any changes to the policy and premiums require Treasury Board approval. SISIP manages the Treasury Board supported programs on behalf of the Crown and Maritime Life Assurance Company is the insurer.

11 According to Mr. Pierre Lemay, SISIP President, their statistics indicate that at the end of September 1999, there were 981 active LTD insurance claims. However, the number of people who are qualified to receive SISIP long term disability benefits has progressively increased since 1999 due to changes in the policy. On December 1, 1999, the criteria governing whether CF members are eligible to receive SISIP long term disability benefits was amended and broadened. At the end of September 2002, SISIP had 1,791 active LTD claims.

Complaint

12 Since its inception, the Office of the Ombudsman has received over 50 complaints relating to administration of the SISIP long term disability insurance plan and insurance benefits available to CF members. A number of these complaints were resolved through changes to the criteria governing when CF members become eligible to receive LTD benefits, which were implemented in December 1999. Others have been resolved recently by changes to the plan and legislation brought forward by the Minister of National Defence in response to concerns raised through the efforts of retired Major Bruce Henwood. These much-anticipated and welcomed changes will bring the compensation available to non-commissioned members and their families for dismemberment and permanent loss of sight, hearing or speech in line with that available to general officers under the General Officers' Insurance Plan.

13 Current and former CF members have also complained to the Office of the Ombudsman that the deduction of amounts received for disability pensions under the *Pension Act* through Veterans Affairs Canada (VAC) from members' monthly LTD benefit payments is unfair. The following complaint was chosen to serve as a framework for our investigation, as it was felt to be representative of the issues and concerns raised by the numerous complaints we had received.

14 The complainant served in the navy for almost 23 years. In 1989, he suffered a stroke and developed seizures that could not be controlled by medication. As a result, he was unable to continue working. On February 6, 1997, he was medically released from the CF under Item 3(a) in the table to article 15.01 of the *Queen's Regulations and Orders for the Canadian Forces* (QR&O). At that time, he held the rank of Master Seaman. Upon his release, he began receiving a pension under the *Canadian Forces Superannuation Act* (CFSA).

15 After his release from the CF, the complainant applied for SISIP long term disability benefits. Instead of receiving these benefits in the expected amount of 75% of his salary upon release, being $2,301, the LTD benefits were reduced by the amount of his CFSA pension.

16 Prior to suffering the stroke, the complainant had injured his leg and knee in a CF base-sanctioned hockey game. While he was still a member of the CF, the complainant applied to VAC for a disability pension under the *Pension Act* on the basis that the leg injury was attributable to his CF service. His claim was denied. After he applied for SISIP long term disability benefits because of his stroke, a SISIP representative advised him to re-apply to VAC for a disability pension under the *Pension Act*. The SISIP representative also suggested that the complainant might be more successful in obtaining a disability pension if he had legal representation. As a result, he engaged a lawyer at his own expense and was successful in obtaining a 10% disability pension for his leg injury.

17 The complainant advised his SISIP representative of the amount awarded by VAC in disability pension for his leg injury. The SISIP representative then advised him that this amount would also reduce the amount of his monthly SISIP long term disability benefits. The complainant felt that because this disability pension was for his leg injury and was unrelated to the stroke that led to his release and his SISIP long term disability benefits,

the amount of his *Pension Act* disability pension should not reduce the amount of his SISIP long term disability benefits.

18 The complainant was also eligible for a Canada Pension Plan (CPP) disability pension. As a result, his LTD insurance benefits were further reduced. As well, he received approximately $3,500 in retroactive payments from CPP. SISIP demanded that it be reimbursed the amount of these retroactive payments.

19 Since the complainant receives monthly CFSA, *Pension Act* and CPP pensions, he currently only receives SISIP long term disability benefits in the amount of $246.11 per month.

20 The complainant said that he really does not object to his SISIP long term disability benefits being reduced by the amount of his CPP disability pension, because it is received for the same disability (i.e. stroke and seizures). However, he objected to his SISIP long term disability benefits being reduced by the amount of his *Pension Act* disability pension, because this pension is received for an unrelated disability.

21 A further issue raised by the complainant is that a *Pension Act* disability pension is not considered income. Therefore, he submits that it should not be considered a "source of income," which must be deducted from SISIP long term disability benefits. The complainant feels that it is unfair that his SISIP long term disability benefits are reduced by the amount of his *Pension Act* disability pension when current CF members are entitled to receive a *Pension Act* disability pension and it does not reduce the amount of their salary.

22 The complainant was also of the opinion that SISIP obtained information from VAC concerning his *Pension Act* disability pension without his consent.

23 In addition, he complained that SISIP does not make it clear to CF members that SISIP does not necessarily pay out the full amount (75% of their salary upon release for medical reasons) if they receive money from other sources, such as *Pension Act* or CPP disability pensions.

24 The complainant also questioned SISIP's authority to demand repayment of amounts when members receive retroactive lump sum payments of their pension benefits. He advised my Office that when he raised this issue with SISIP representatives, he encountered difficulties obtaining documentation from them. He believes that the only reason he was able to see the insurance policy contract was that he obtained legal representation in order to protest SISIP's repayment demand.

Issues Raised During the Investigation

25 After reviewing this complaint, as well as other complaints forwarded to the Office of the Ombudsman, we decided to focus our investigation on the following systemic issues of relevance to current and former CF members and their families:

1. *Should a disabled former CF member's long term disability insurance benefits be reduced by the amount he or she receives from VAC in disability pension under the* Pension Act*?*

2. *How is information about a former CF member's* Pension Act *disability pension obtained by SISIP in order to calculate deductions from his or her LTD insurance benefits?*

3. *Are CF members provided with sufficient information about the coverage they can expect to receive from the SISIP long term disability insurance plan in the event of disability?*

Investigative Process

26 Ombudsman investigators interviewed a number of witnesses, including:

- the complainant referred to above and other complainants to the Office of the Ombudsman;
- staff working at the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families (commonly known as "The Centre");
- Mr. Pierre Lemay, President of SISIP;
- Staff working in the CF Directorate of Quality of Life.

27 They also received and reviewed a large amount of documentation, including:

- case material provided by the complainant referred to above and other complainants to the Office of the Ombudsman;
- relevant *Canadian Forces Administrative Orders* (CFAOs);
- relevant *Queen's Regulations and Orders for the Canadian Forces* (QR&Os);
- hearing transcripts from the Croatia Board of Inquiry, 1999;
- Canadian Forces Personnel Support Agency, Annual Report, Fiscal Year 1999/2000;
- Material on SISIP long term disability benefits provided to members;
- SISIP and Treasury Board web sites;
- SISIP Long Term Disability Policy;
- General Officers' Insurance Plan;
- Public Service Disability Insurance Plan;
- Public Service Management Insurance Plan;
- Royal Canadian Mounted Police (RCMP) Long Term Disability Plan.

Issue I

28 *Should a disabled former CF member's long term disability insurance benefits be reduced by the amount he or she receives from VAC in disability pension under the* Pension Act*?*

Eligibility Criteria for SISIP Long Term Disability Insurance Benefits

29 Part III of the SISIP policy #901102 deals with long term disability insurance. Part IIIA applies to CF members who were released from the Forces before December 1, 1999. Part IIIB applies to members who were released after December 1, 1999.

30 Before December 1, 1999, a CF member was eligible for monthly SISIP long term disability benefits if he or she became "totally disabled" for 13 consecutive weeks and was released from the CF while still "totally disabled." Benefits were payable each month as long as the "total disability" continued, until age 65. "Total disability" and "totally disabled" were defined as:

31

> ... the individual has been released from the Canadian Forces and has been incapacitated by a medically determinable physical or mental impairment which prevents him from performing any and every duty of any substantially gainful occupation or employment for which he is reasonably qualified by education, training or experience.

32 Since December 1, 1999, an insured Regular Force or Reserve Force Class "C" member is eligible for SISIP long term disability benefits for up to 24 months, if the insured member is medically released from the CF and there is clear, objective medical evidence that at the time of release, the insured member suffered from an active, medically determinable physical or mental impairment. For the LTD insurance benefits to continue beyond 24 months, the member must continue to be "totally disabled." Benefits are payable each month as long as the "total disability" continues, until age 65.

33 For Reserve Force Class "A" and "B" members to be eligible for SISIP long term disability benefits, there is an additional requirement that the injury must have been incurred or the illness contracted while the member was on duty.

34 For the purposes of Part IIIB of the SISIP long term disability policy, "total disability" and "totally disabled" are defined as:

35

> ...the individual has been released from the Canadian Forces and that there is clear, objective medical evidence, satisfactory to the Insurer, which confirms that the individual is incapacitated by an active, medically determinable physical or mental impairment which prevents him from performing any and every duty of any substantially gainful occupation or employment for which he is reasonably qualified by education, training or experience.

36 The December 1, 1999 changes to the SISIP long term disability plan made it easier for CF members who were medically released to qualify for disability insurance benefits for up to 24 months after their release. As long as they were medically released from the CF and there was evidence they suffered from a physical or mental impairment, it was no longer necessary to prove for the first 24 months after their release that they were unable to work as a result. This additional requirement only needed to be satisfied if the member required his or her insurance benefits to continue after this period.

Deduction of Other Sources of Income

37 The SISIP long term disability policy provides that the LTD insurance benefit shall be 75% of the member's monthly pay in effect on the date of release from the CF, less any applicable reductions.

38 Part IIIA (which applies to CF members released before December 1, 1999) and Part IIIB, Division 2 (which applies to most CF members released after December 1, 1999) expressly state that the monthly income benefits payable shall be reduced by the monthly income benefits payable to the insured, including any retroactive payments, under:

- the *Canadian Forces Superannuation Act* (CFSA)
- the Canada Pension Plan (CPP)
- the Quebec Pension Plan (QPP)
- the *Pension Act* including dependants' benefits (pensions awarded by Veterans Affairs Canada for disability are paid pursuant to the *Pension Act*)
- any employment income earned by the member unless participating in a rehabilitation program

39 Part IIIB, Division 3, which applies to Class "A" and "B" reservists, deducts the benefits mentioned in Division 2 and reduces the amount of SISIP long term disability benefits by the amount of any benefits payable under another employer plan, workers' compensation benefits, automobile insurance plans, employer pensions plans, and benefits payable under the *Government Employee Compensation Act*.

Other Public Service Disability Insurance Plans

40 Although there may be some justification for providing additional insurance coverage to CF members, it is generally felt that CF members should be entitled to at least those disability insurance benefits and protections available to other federal public servants. My Office reviewed other federal Public Service long term disability insurance plans to determine to what extent the insurance benefits payable under those plans were reduced by other income and pension benefits.

Public Service Management Insurance Plan (PSMIP) Long Term Disability Insurance

41 The PSMIP plan's purpose is to provide insured federal Public Service employees and executives who are excluded from collective bargaining with monthly income benefits to replace a substantial proportion of earnings lost as a result of extended periods of total disability. The plan supplements other disability benefits payable under the *Public Service Superannuation Act* (PSSA), the *Government Employees Compensation Act*, the CPP and the QPP, to assure a reasonable level of income during periods of long term disability. The employer pays 85% of the premium for excluded employees and 100% for executives and equivalent.

42 Benefits are payable for up to 24 months for a medically-determinable physical or mental impairment which a) results in the withdrawal of any mandatory licence required by the employee to carry out his or her occupation or employment, or b) renders the employee completely incapable of performing substantially all of the essential duties of his or her occupation or employment. Benefits continue after 24 months, as long as the totally disabling condition prevents the employee from earning more than two-thirds of the current annual rate of remuneration for the occupation of the employee or the position held by the employee immediately prior to the date he or she became totally disabled. No benefits are payable after 65 years of age.

43 The level of benefit payable under the PSMIP is 70% of adjusted salary. Deductions are made for amounts received for the same disability from benefit plans and pensions such as CPP or QPP, the PSSA, the *Government Employees Compensation Act* or similar provincial or federal legislation. Treasury Board advised my Office that LTD benefits paid under the PSMIP would also be offset by the amount of any benefits received under the *Pension Act* for the same medical condition for which the insured is receiving the LTD benefits. The amount of any *Pension Act* benefits received for an unrelated disability, presumably, would not be deducted.

Public Service Disability Insurance Plan

44 The Public Service Disability Insurance Plan provides insured federal Public Service employees who are included in collective bargaining with benefits to replace earnings lost as a result of extended periods of disability. It provides a benefit that will supplement other disability benefits available under such plans as the PSSA, the *Government Employees Compensation Act*, the CPP and the QPP, and will assure a reasonable level of income during periods of long term disability. The employer pays 85% of the premium and the employee is required to contribute 15%.

45 Under this plan, benefits are payable for up to 24 months for any physical or mental disability that prevents an employee from performing the regular duties of his or her own occupation. Benefits will continue to be paid after 24 months if the disabling condition prevents the employee from performing the duties of a commensurate occupation for which the employee is reasonably qualified by education, training or experience. For the purposes of the plan, a commensurate occupation is one providing earnings equal to at least two-thirds of the current rate of earnings for the employee's own regular occupation. No benefits are payable after 65 years of age.

46 The level of benefits payable is 70% of adjusted annual salary. Deductions are made for amounts received for the same disability from benefit plans and pensions such as CPP or QPP, the PSSA or provincial worker's compensation plans. Treasury Board advised my Office that if the insured received benefits under the *Pension Act* for a deterioration of an illness or condition that leads them to claim Public Service disability insurance benefits, any resulting increase to the *Pension Act* benefit would be deducted from their Public Service disability insurance benefits. The original amount the insured was receiving under the *Pension Act* before their condition deteriorated would not be deducted from their Public Service disability insurance benefits. Any benefits received under the *Pension Act* for an unrelated illness or injury would also not be deducted.

RCMP Long Term Disability Plan

47 The RCMP Long Term Disability Plan provides long term disability insurance to all members of the RCMP.

48 "Total disability" in the RCMP plan means the complete inability of an insured employee, because of accidental bodily injury or sickness, to engage in any substantially gainful occupation or employment for remuneration or profit for which the employee is reasonably suited by education, training or experience. For the purposes of this benefit, "substantially gainful occupation or employment" means an occupation or employment that provides an income of at least 50% of the employee's former gross earnings on the date of his discharge with entitlement to benefit. The level of benefit payable to a member is equal to 75% of the member's monthly earnings.

49 Under the RCMP plan, the LTD benefits are reduced by any CPP or QPP benefits received by the member, except for benefits the member received before the date of his or her disability. Monthly amounts payable under the *RCMP Superannuation Act* or the *RCMP Pension Continuation Act*, as well as any other disability benefits payable under any other group or association insurance plan are also deducted from LTD benefits.

50 Amounts paid under the *Pension Act* for an occupational disability that occurred while the member was on duty are deducted from any monthly LTD benefits payable under the RCMP plan.

Analysis, Conclusion and Recommendations

51 The purpose of the SISIP long term disability plan is to provide CF Regular and Reserve Force members with a reasonable level of income should they become disabled and be released from the CF. The policy specifically states that other sources of income received by the insured member will reduce the amount of SISIP long term disability benefits payable. Disability pensions and any dependents' benefits payable pursuant to the *Pension Act* are specifically listed in the policy as one of the other sources of income that will reduce the amount of LTD benefits payable. Current and former CF members and their families have complained to the Office of the Ombudsman that this reduction of their long term disability insurance benefits is unfair. They argue that disability pension benefits received through VAC under the *Pension Act* should not reduce the amount of their SISIP long term disability benefits because they are not income. Some

complainants have taken the further position that even if there is justification to reduce their SISIP long term disability benefits by amounts received under the *Pension Act*, these reductions should only be for pension benefits received for the same disability and not for any amounts received for an unrelated disability or illness.

52 Mr. Pierre Lemay, President of SISIP, informed the Office of the Ombudsman that CF members are advised that other income sources are deducted from SISIP long term disability benefits. This is a term of the Conditions of Benefits Agreement that all members must sign once they are determined to be eligible for SISIP long term disability benefits in order to receive monthly payments.

53 According to Mr. Lemay, the formula for calculating SISIP long term disability benefits, which provides for deductions of other income sources, was taken into account in the development of the SISIP long term disability policy, its funding and the premiums charged. This is the type of program that Treasury Board had agreed to pay for in order to provide an income replacement of 75% of the member's salary minus other income sources. Mr. Lemay indicated that this was an industry standard for LTD benefits. According to a May 30, 2001 letter from Maritime Life to Mr. Lemay, it is estimated that it would cost at least an additional $5 million per year to exclude *Pension Act* deductions from the LTD policy. Such a change would require the consent of Treasury Board. According to SISIP figures, approximately 56% of SISIP long term disability benefit recipients also receive VAC pension benefits under the *Pension Act*.

54 Our review of Public Service disability insurance plans reveals that it is common to reduce disability insurance benefits by the amount of pensions and other benefits received for the same disability. This reflects the fact that the purpose of disability insurance is to supplement a person's income, including that received from other sources such as pensions and benefits, so that he or she is in a similar position as when they were able to work. Both the Public Service Management Insurance Plan (for federal government executives and managers excluded from collective bargaining) and the Public Service Disability Insurance Plan (for federal government employees), however, appear to restrict deductions from disability insurance benefits to amounts received from pension and benefit plans for the same disability. Benefits received from other sources for unrelated illnesses or disabilities are not deducted. Only the CF and RCMP plans reduce disability insurance benefits by the amount of disability pension received for <u>any</u> disability.

55 Is it fair that ill or injured CF members have their disability insurance benefits reduced by amounts they receive from VAC under the *Pension Act* in the form of a disability pension for the same or an unrelated illness or injury?

56 According to VAC's web site, current or former CF members may be eligible for a disability pension under the *Pension Act* if they have a permanent disability that arose out of, was aggravated by, or is directly connected with peacetime Regular or Reserve Force service in the CF. Such pensions are awarded based on the compensation principle that "provides pension coverage for disability or death which was directly related to or permanently worsened by peacetime, non-SDA (Special Duty Area), service factors or events." In addition to the basic amount payable to the member as a disability pension under the *Pension Act*, the member may also be entitled to receive an additional pension amount for spouse and children.

57 Entitlement to a disability pension under the *Pension Act* is based solely on the relationship between military service and the disability and is not dependent upon years of service, income or rank. The fact that the recipient may see a reduction of income caused by deduction of pension amounts from their disability insurance benefits is not considered in determining the amount of the pension award. The pension award is considered compensation for a disability related to military service and not income. For these reasons, it is not taxable.

58 In October 2000, the *Pension Act* was amended to provide disability pensions to all current CF members disabled by service-related injuries, wherever the injury occurred. Previously, active CF members could only receive a VAC disability pension if the injury occurred while serving in a Special Duty Area (SDA), such as a peacekeeping mission. CF members who were injured while fighting a flood in Canada, for example, could be deemed eligible to receive a disability pension while still serving, but could not have their disability assessed and would not actually receive a disability pension until they were released from service. Now, all active CF members with a service-related disability are eligible to receive a VAC disability pension regardless of where the injury occurred.

59 VAC disability pensions awarded under the *Pension Act* are intended to compensate members for the disability they suffered in the course of their service with the CF. Unlike SISIP disability insurance benefits, they are not intended to replace the income the member would have earned but for his or her disability.

60 Serving CF members receiving disability pensions through VAC under the *Pension Act* do not have their income reduced because of the pension they receive to compensate them for their disability. It simply does not seem fair that injured and ill members who are released from the CF for medical reasons should have their disability insurance benefit paid, which is intended to replace their income as CF members, reduced because of the same pension benefits. In my view, the SISIP policy, in designating *Pension Act* disability pensions as a source of income to be deducted from disability insurance benefits, is inconsistent with the intention of the *Pension Act* to compensate both current and former CF members for injuries or illness resulting from or related to their service with the CF. When ill or injured CF members are ultimately released from the CF for medical reasons, they in effect lose the additional financial benefit of the compensation awarded to them under the *Pension Act*, as this amount reduces the income replacement insurance benefit they receive under the SISIP long term disability insurance plan.

61 I realize that amending the SISIP policy to prevent the reduction of disability insurance benefits by amounts paid in compensation to CF members for their disabilities through pensions under the *Pension Act* may have a significant financial impact on premiums payable by the government of Canada under the SISIP long term disability insurance plan. In my view, however, this additional cost is justified in light of the sacrifices and risks incurred by CF members in providing an invaluable service to Canadian society. The government has an obligation to look after them when they become ill or injured as a result and cannot continue to serve.

62 On February 13, 2003, the Minister of National Defence announced changes to SISIP to introduce a new insurance program. It brings compensation for CF members who are the victims of dismemberment or permanent loss of sight, hearing or speech as a result of a service-related injury in line with that available to general officers. Subsequent legislation, proclaimed on June 20, 2003, made these changes retroactive so that all

members who were the victim of service-related injury resulting in dismemberment or permanent loss of sight, hearing or speech could benefit.

63 In welcoming these long awaited improvements to the member's insurance plan, the Chief of the Defence Staff noted, "The benefits that are provided to our men and women in uniform must reflect the risks that they undertake on behalf of the people of Canada." The Minister also pledged in his comments to the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence that:

64

> All of us in this room understand the many sacrifices that are demanded of these men and women. Not only do Canadian Forces personnel make sacrifices in service to their country, but they are also prepared to lay down their lives for Canada, if need be. When they sign up for a life in the military, they accept this unlimited liability. With all that the Canadian Forces gives on our behalf, we must be prepared to give back to them.

65 I wholeheartedly agree with these comments. In keeping with this strong commitment to CF members and their families, I strongly urge the Minister, on behalf of DND/CF, to take the necessary steps to ensure that the SISIP long term disability benefits, which members must depend on as income to support themselves and their families when they are no longer able to serve their country for medical reasons, are not reduced by the amount of disability pension they are awarded under the *Pension Act* to compensate them for illness or injury related to their service.

66 I therefore recommend that:

1. **The Minister of National Defence present the necessary submission to the Treasury Board Secretariat of Canada and ensure all other necessary steps are taken to amend the SISIP long term disability insurance policy so that *Pension Act* disability pensions do not reduce the amount of SISIP long term disability benefits payable to former CF members.**

67 Changes to the SISIP long term disability insurance policy will likely bring with them claims from former CF members that they be reimbursed the amounts that have been previously deducted from their SISIP long term disability benefits. Changes to the *Pension Act* to allow CF members to receive disability pensions while still serving and earning income as CF members, regardless of where the service-related injury occurred, came into effect on October 27, 2000. In my view, in the interests of ensuring equal treatment compared with serving members who have been able to benefit from disability pensions under the *Pension Act* while still earning income in the CF, former CF members who had their income replacement disability benefits reduced under the SISIP policy on account of *Pension Act* disability pensions should be reimbursed as of October 27, 2000.

68 I therefore recommend that:

2. **The Minister of National Defence take the necessary steps to ensure that former CF members who had their SISIP long term disability benefits reduced on account of disability pensions received under the *Pension Act* should be reimbursed for the amounts that were deducted from their benefits as of October 27, 2000.**

69 *How is information about a former CF member's* Pension Act *disability pension obtained by SISIP in order to calculate deductions from his or her LTD insurance benefits?*

70 Several complainants have questioned the authority of SISIP as an agency to obtain personal information from VAC about whether an insured claimant is receiving benefits under the *Pension Act* and the amount of such benefits.

71 In Canada, the *Privacy Act* protects the privacy of individuals with respect to personal information about them that is held by a federal institution. It outlines the circumstances under which personal information under the control of a government institution may be disclosed. It also provides that a government institution may disclose personal information if it has the consent of the individual to whom the personal information relates.

Analysis and Conclusion

72 According to SISIP personnel, SISIP does not obtain personal information from VAC without the consent of the person to whom the information relates. When it is determined under the insurance policy that the insured is eligible to receive SISIP long term disability insurance benefits, the insured must sign a Conditions of Benefits Agreement before receiving any benefit payments. This agreement contains the following provisions:

> 4. I FURTHER AGREE to notify the Company in writing, within 30 days, of receipt of a benefit payment from the other relevant sources.
>
> 5. IN THE EVENT I fail to or am unable to notify the Company as required by Clause 4, I authorize the Canada Pension Plan, Quebec Pension Plan, The Canadian Forces Superannuation Act, Government Employee Compensation Act, Worker's Compensation Act, Automobile Insurance and/or Veterans Affairs Canada to release to the Policy owner and to the Company, full details of any benefits made or payable to me and delivery of a photocopy of this agreement to those organizations shall be sufficient authority for the release of this information.

73 By signing this agreement, the former CF member agrees to notify the insurer (Maritime Life or SISIP) within 30 days if he or she receives any benefit payments from the other relevant sources, which would include disability pensions administered by VAC. This is necessary in order to allow the enforcement of the provisions of the policy authorizing reductions in benefit payments based on other income received. If the former CF member does not provide the required notification of receipt of a benefit, the agreement provides Maritime Life or SISIP with their permission to obtain the information directly. Thus, SISIP does in fact obtain the consent of insured former members and has the authority to obtain personal information from VAC about disability pensions received under the *Pension Act*.

Issue 3

74 *Are CF members provided with sufficient information about the coverage they can expect to receive from the SISIP long term disability plan in the event of disability?*

75 Another issue raised in complaints received by the Office of the Ombudsman is that CF members are not provided with complete information concerning their eligibility, coverage and limitations with respect to SISIP long term disability benefits. Some complainants alleged that the information provided to them about their LTD plan did not make clear the different deductions that can be taken from their monthly entitlement of 75% of their salary and the possibility that SISIP could demand repayment of benefits if they received a lump sum for retroactive pension benefits.

76 The complainant referred to earlier in this report stated that he knew very little about SISIP long term disability insurance coverage beyond the fact that premiums were deducted from his pay. For instance, he did not know, when the time came, how to apply for SISIP long term disability benefits, nor did he realize that other benefits would reduce the amount of his monthly SISIP long term disability benefits.

77 Another complainant stated that every year at the CF base where he was stationed, workshops were held for people with less than five years left to serve in the CF to prepare them for a second career. This complainant had attended two such workshops. In his view, the SISIP representatives in attendance had not provided much more information than what is found in their pamphlet. The SISIP representatives had given the impression, he said, that if a member were injured, he or she would receive 75% of his or her pay. This complainant felt that the information contained in the SISIP pamphlets was misleading because it focussed on the 75% coverage but did not emphasize the reduction aspect of the benefit or the requirements for eligibility.

78 A November 1989 brochure providing information on SISIP long term disability benefits did not define "total disability," but did state that a member would be entitled to 75% of their pay minus specified benefits received from the CFSA, the CPP/QPP or the *Pension Act*. The current brochure from SISIP briefly outlines the eligibility requirements for SISIP long term disability insurance, the application procedures, and the deductions from SISIP long term disability benefits. The brochure also defines "totally disability." The brochure provides brief information on all aspects of the SISIP long term disability insurance program. It also contains a disclaimer that in the case of conflict between the brochure and the policy, the terms of the policy will prevail.

79 Mr. Pierre Lemay, President of SISIP, advised the Office of the Ombudsman that CF members were not generally provided with a copy of their SISIP long term disability insurance policy but they were informed of the terms of the policy in SISIP pamphlets. Mr. Lemay further stated that a copy of the insurance policy is, however, made available to members on request. My Office tested the ability of CF members to obtain a copy of the LTD insurance policy. In response to a request made to SISIP for a copy of the policy, a SISIP representative responded that "the LTD plan is a disability group insurance plan for CF members sponsored by the Treasury Board of Canada; the policy contract itself is

not issued to its members but a LTD brochure is issued at time of enrolment in the plan (CF)."

80 Mr. Lemay added that SISIP takes a number of steps to ensure that members are well-informed about their insurance coverage. Last year, SISIP insurance representatives spoke to approximately 16,000 CF members and SISIP financial planners spoke to 10,000 people. Also in the past year, SISIP inserted an information pamphlet into all CF members' pay cheques. In addition, SISIP representatives have spoken to all recent recruit training and basic officer-training classes. There are also plans to present information on SISIP at CF Recruiting Centres and information has been published in the CF newspaper, *The Maple Leaf*. CF members can also learn about claims handling and benefits from their SISIP representative.

Analysis, Conclusion and Recommendations

81 Many of the CF members who have contacted my Office over the years with complaints about their SISIP disability insurance benefits appear to lack information and understanding about the extent of their coverage. Either they do not know where to obtain information, or they do not understand the information that has been provided to them. When they are faced with release for medical reasons and the actual benefits for which they are deemed eligible do not conform to their expectations, they often feel that they have been misled, betrayed or somehow misinformed about their entitlements. In general, members trust that if they are released from the CF for medical reasons, their financial needs will be taken care of. In many complaints received by the Office of the Ombudsman, there was a discrepancy between the members' expectations and the reality of their insurance coverage.

82 It should be acknowledged that this discrepancy between expectations and actual coverage has been greatly mitigated by the December 1, 1999 changes to the SISIP policy. These changes make all CF members who are released for medical reasons and who suffer from a physical or mental impairment eligible for benefits for the first 24 months after their release. SISIP also appears to be taking many more positive steps to ensure that members are made aware of their services and to deal with concerns about the extent of insurance coverage. The SISIP web site contains useful information for members and SISIP representatives use various educational and outreach tools. A working group on SISIP issues has also been struck recently with members from SISIP, VAC, the CF Directorate of Quality of Life and Treasury Board. These initiatives to review the insurance coverage and benefits available to CF members and to educate them about the extent of their coverage in the event of illness or injury are commendable and I hope they will continue.

83 SISIP information brochures and the information published on the SISIP web site are important means of informing CF members about the extent of their LTD insurance coverage. The SISIP policy, however, is the actual legal document that governs the terms and conditions of all SISIP insurance coverage for CF members. In my view, this policy should be readily and easily available to all CF members and their families. The Public Service Disability Insurance Plan is available to federal government employees on the Treasury Board's web site. This makes obtaining information on the exact wording of terms and conditions of this program very simple. I see no reason why CF members should not have the same degree of access to the insurance policy and related documents governing their long term disability insurance benefits.

84 I therefore recommend that:

3. **The SISIP long term disability insurance policy and all related documents, including claims forms and conditions of benefits agreements, be made readily available to CF members by placing these documents in full text, downloadable format on SISIP's web site and by having hard copies available through SISIP representatives on CF bases and the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families.**

85 SISIP long term disability is a mandatory Treasury Board funded insurance plan. It is the principal means by which the CF ensures that its members are provided with income replacement in the event of illness or injury that precipitates their release. In my view, this places an onus on the CF to ensure that its members and their families are aware of the extent of their long term disability insurance coverage through SISIP and the limitations of such coverage. It is important to consider that members needing to make a long term disability claim are often suffering from the physical or psychological symptoms of their illness or injury. This is coupled with the stress of losing their career and way of life and of facing an uncertain future. They are likely not in the best position to learn for the first time and understand the terms and limitations of their disability insurance or to attempt to recall information that may have been provided to them years ago upon their enrolment in the CF. For these reasons, it is important that CF members and their families be routinely informed of the provisions and limitations of their long term disability insurance coverage. It is also important that information on the extent of such coverage is continuously and easily accessible for healthy members, as well as those who may be facing or preparing for medical release. This is an issue of such importance to CF members and their families that the widest range of outreach and communications tools must be employed on a regular basis.

86 Currently, all new CF members are given a lecture on SISIP during the basic training course at the Canadian Forces Leadership and Recruit School. Information is provided to members during Second Career Assistance Network (SCAN) workshops for members preparing for release. Members are also informed of their SISIP coverage through SISIP mail-outs in pay statements and other SISIP outreach programs. These are positive ways to inform members about the extent of their SISIP coverage and the limitations of their benefits.

87 In my view, another excellent means of reminding members of the purpose, coverage and limitations of their SISIP long term disability insurance coverage would be the issuance of a regular Canadian Forces General Message or CANFORGEN. A CANFORGEN is an important communications tool used by the CF leadership to widely disseminate information to all members of the CF. Members are required to read these messages and copies are posted on bases, kept in reference areas and made available through the internet. The issuance of a CANFORGEN outlining the extent of disability coverage members can expect in the event of illness or injury would serve to ensure that CF members fully understand the extent of their disability benefits and manage their expectations accordingly. It would also provide CF leadership with another opportunity to reinforce to members its commitment to ensuring that they will be taken care of in the event of service-related injury or illness.

88 I therefore recommend that:

4. The Assistant Deputy Minister (Human Resources–Military) issue an annual CANFORGEN providing information to all Regular and Reserve Force members about SISIP long term disability insurance coverage, its limitations and its benefits.

89 The DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families plays an important role in the provision of information to CF members and their families about their SISIP long term disability insurance coverage. The Centre also assists members in starting the SISIP application process. When a member is going to be released on medical grounds under QR&O 15.01, a copy of the release message is provided to the Centre. Centre staff start the SISIP long term disability insurance claim process by sending a copy of the message to SISIP. SISIP ensures that the member is covered by the SISIP long term disability insurance policy and the message is then forwarded to the insurer, Maritime Life. Within 30 days, Maritime Life submits a claim package to the member.

90 The Centre is available to inform, educate and orient members about SISIP, but not to act as their advocate. Personnel at the Centre do not assist members whose claims are denied by Maritime Life in filing an appeal or in arguing their case. Staff of the Centre advised my Office that many members become frustrated and feel helpless when their claim is denied or the benefits for which they are deemed eligible are something less than what they feel entitled to. Centre staff also report feeling frustrated, as they are not in a position to directly assist members in such situations or to advocate on their behalf.

91 SISIP has offices located on most CF bases. These offices can provide members with information on their long term disability insurance benefits. However, they are also responsible for selling other "non-public" SISIP products, such as life insurance and financial planning services. These representatives, although a source of information, are felt to be of little assistance to members in helping them file an actual claim for disability benefits, answering questions and concerns about the actual claims process, or in submitting an appeal about a denial of a SISIP claim.

92 In my view, it would be helpful to CF members and their families to have a designated CF officer as a resource person and assisting officer on base, who they could turn to for:

- a regular and additional source of information about their SISIP long term disability insurance coverage;
- direct assistance and advice during the SISIP application process ;
- direct assistance and advice in submitting an appeal about a denial of a SISIP long term disability insurance claim.

93 I realize that the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families has a mandate to provide members and their families with information about their benefits on release and assists members with the SISIP application process. The designation of an on-base resource person and assisting officer would not usurp the Centre's role or that of the on-base SISIP representatives. In my view, it would serve to complement them and enhance the accessibility of information and direct assistance available to members and their families. Such a person could provide face-to-face advice and information to members and their families and work collaboratively with the Centre.

He or she could also fill the gap in providing direct assistance to members who feel their claims have been unfairly dealt with or denied and who need assistance filing an appeal.

94 I therefore recommend that:

5. **All CF bases, wings and formations appoint an officer to act as a resource person and assisting officer for CF members and their families with respect to SISIP disability insurance benefits, applications for benefits and appeals.**

Conclusion

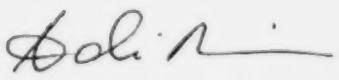
95 As I noted recently in my Office's 2002/2003 annual report, soldiering is a remarkable form of public service that entails unparalleled physical and psychological risks. The men and women serving as members of our military risk their physical and psychological security in order to protect our interests as a nation and to help Canada keep its commitments to world security and humanitarian aid. Should they fall ill or become disabled as a result, we owe it to them to ensure that they and their families are provided for. It is for this reason that the SISIP long term disability insurance plan exists. It is part of the important commitment to CF members, recently reiterated by the Minister of National Defence and the Chief of the Defence Staff, to ensure that they will be cared for financially should they become ill or injured as a result of their service.

96 This commitment has become even more important to CF members and their families during these increasingly unstable times on the world front. Results of a recent study sponsored by the CF reported significant health concerns among 2,000 CF members who were deployed to Afghanistan during *Operation APOLLO* as part of the war on terrorism. The study concluded that compared to the general population, the group showed significantly reduced physical and mental well-being, which was reflected across a number of areas of functioning. In addition, there was a higher rate of diagnosable mental illness. Although pre-deployment data was not available, the researchers concluded that it was likely that at least some of this effect was due to the Afghanistan deployment.

97 *Operation ATHENA* involves some 1,900 CF personnel on deployment to Afghanistan on what both the Minister and Chief of the Defence Staff have recognized is a dangerous and risky mission. They and their families deserve the peace of mind and reassurance that they will be provided for if they become ill or injured as a result of the dangers and risks they face.

98 The SISIP long term disability insurance plan is supposed to ensure that members who are medically released because of service-related illness or injury receive a reasonable amount of income while they are unable to work. These former members, who are forced to depend on their long term disability insurance benefits for income, should not lose the financial benefit of the disability pension they are awarded under the *Pension Act* as compensation for their illness or injury, especially when their injured colleagues who are able to continue serving can collect their disability pensions through VAC and still receive their pay cheques. I hope that the Minister will take the necessary actions to obtain Treasury Board approval so that the SISIP long term disability insurance policy can be amended to rectify this unfair situation and that those who have lost the financial benefit of their disability pension, while their serving colleagues continued to receive it, can be reimbursed.

99 Finally, I would like to take this opportunity to thank the staff and President of SISIP as well as personnel from the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families and the CF Directorate of Quality of Life who provided a great degree of cooperation and assistance to my Office during the course of our investigation. It is clear to me that all involved are committed to working to ensure that CF members and their families receive the best coverage possible in the event of illness or injury.



André Marin
Ombudsman
Department of National Defence and Canadian Forces

Summary of Recommendations

1. **The Minister of National Defence present the necessary submission to the Treasury Board Secretariat of Canada and ensure all other necessary steps are taken to amend the SISIP long term disability insurance policy so that *Pension Act* disability pensions do not reduce the amount of SISIP long term disability benefits payable to former CF members.**

2. **The Minister of National Defence take the necessary steps to ensure that former CF members who had their SISIP long term disability benefits reduced on account of disability pensions received under the *Pension Act* should be reimbursed for the amounts that were deducted from their benefits as of October 27, 2000.**

3. **The SISIP long term disability insurance policy and all related documents including claims forms and conditions of benefits agreements be made readily available to CF members by placing these documents in full text, downloadable format on SISIP's web site and by having hard copies available through SISIP representatives on CF bases and the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families.**

4. **The Assistant Deputy Minister (Human Resources–Military) issue an annual CANFORGEN providing information to all Regular and Reserve Force members about SISIP long term disability insurance coverage, its limitations and its benefits.**

5. **All CF bases, wings and formations appoint an officer to act as a resource person and assisting officer for CF members and their families with respect to SISIP disability insurance benefits, applications for benefits and appeals.**

Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC

Le 30 octobre 2003

Table des matières

Introduction 1

La plainte 3

Questions soulevées pendant l'enquête 7

Processus d'enquête 9

Question I 11

- Critères d'admissibilité aux prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM 11
- Déduction des revenus d'autres sources 12
- Autres régimes d'assurance invalidité de la fonction publique 13
  - Assurance invalidité prolongée du Régime d'assurance pour les cadres de la fonction publique (RACFP) 13
  - Le Régime d'assurance-invalidité de la fonction publique 14
  - Régime d'assurance invalidité prolongée de la GRC 14
- Analyse, conclusion et recommandations 15

Question 2 21

- Analyse et conclusion 21

Question 3 23

- Analyse, conclusion et recommandations 24

Conclusion 29

Résumé des recommandations 31

Introduction

1 Le présent rapport a été préparé à la suite d'une enquête lancée par mon Bureau en réaction à des plaintes concernant l'assurance invalidité prolongée offerte par le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) aux membres des Forces canadiennes (FC) blessés ou invalides.

2 Le RARM est un régime d'assurance collective grâce auquel des membres de la Force régulière et de la Force de réserve des FC peuvent s'assurer. Le régime, dont le fonctionnement est celui d'une entité n'utilisant pas de fonds publics, est considéré comme une division de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes. Le RARM a également une division des Services financiers, laquelle fournit des produits et des services financiers aux membres actuels et aux ex-membres des FC et à leur famille. Il assure des services de planification et d'éducation de même que des conseils dans le domaine des finances.

3 Le secteur de l'assurance aux termes du RARM comporte deux volets distincts : le RARM « proprement dit » et des régimes d'assurance soutenus par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Les ressources disponibles aux termes du RARM « proprement dit » appartiennent aux FC et relèvent du Conseil d'administration des Fonds non publics. Le RARM « proprement dit » offre l'Assurance revenu aux survivants, l'Assurance collective facultative temporaire, l'Assurance vie des personnes à charge, le Régime d'assurance temporaire de la Réserve et la Couverture après la libération. En décembre 2002, plus de 112 500 membres, ex-membres et conjoints des FC avaient souscrit l'une ou l'autre des diverses options offertes par le RARM pour l'assurance vie.

4 Les ressources associées au reste des activités du RARM relèvent du Conseil du Trésor. Les régimes soutenus par le Conseil du Trésor sont l'assurance invalidité prolongée (AIP), l'Assurance invalidité prolongée de la Réserve et le Programme de réadaptation professionnelle.

5 Dans son site Web, le RARM décrit comme suit le régime d'AIP : « un régime d'assurance invalidité collective » parrainé par le Conseil du Trésor qui fournit une protection de remplacement de revenu aux membres des Forces canadiennes atteints « d'invalidité totale » ou libérés « des Forces canadiennes (FC) pour des raisons médicales ».

6 Selon le site Web du RARM, quelque 60 000 membres de la Force régulière et 30 000 membres de la Force de réserve sont assurés par l'AIP. Pour les membres de la Force régulière, le Conseil du Trésor paie 85 % des primes totales, tandis que les membres paient les 15 % qui restent. Le Conseil du Trésor paie 100 % des primes pour les membres de la Force de réserve. Ainsi, un caporal de la Force régulière, rémunéré selon le groupe de solde normalisée de niveau 4, paie 8,05 $ par mois, et le Conseil du Trésor verse 45,60 $ par mois de la prime totale. Les membres peuvent aussi souscrire d'autres formes d'assurance à un coût additionnel.

7 L'assurance invalidité de longue durée du RARM est automatique pour tous les membres de la Force régulière des FC qui se sont enrôlés après le 1er avril 1982. Pour les membres

de la Première réserve en service de classe A ou B durant une période de 180 jours ou moins, la couverture est automatique pour chaque période pendant laquelle les membres en question sont « en service ». En ce qui concerne les membres de la Première réserve de classe B engagés pour une période de plus de 180 jours ou les réservistes de classe C, la couverture est automatique pendant chaque période de service.

8 Les officiers de la Force régulière des FC et les officiers de classe C de la Force de réserve ayant le grade effectif de colonel ou un grade supérieur dans toutes les classifications et un lieutenant-colonel dans la classification légale font automatiquement partie du Régime d'assurance des officiers généraux (RAOG). Les officiers à ce grade font automatiquement partie du RAOG à compter de la date de promotion ou, en ce qui concerne les officiers de classe C de la Force de réserve, de la date d'embauche. Le RAOG fait partie du RARM. Par conséquent, les officiers généraux reçoivent les mêmes prestations d'invalidité prolongées du RARM que les autres membres des FC. Le RARM propose aussi une Assurance vie de base, Mutilation ou décès accidentels et une assurance-vie pour personnes à charge. Cependant, les coûts du RARM pour les officiers généraux sont assumés par l'employeur, et les primes relatives à certaines formes de couverture sont considérées comme un avantage imposable.

9 Selon le site Web du RARM, les membres des FC admissibles à des prestations d'AIP reçoivent 75 % de leur solde à la date de la libération, moins les prestations reçues d'autres sources.

10 Étant donné que le Conseil du Trésor soutient l'assurance invalidité prolongée du RARM pour les membres des FC, toute modification de la police et des primes exige l'accord préalable du Conseil du Trésor. Le RARM administre les programmes soutenus par le Conseil du Trésor au nom de la Couronne, tandis que l'assureur est La Maritime, compagnie d'assurance vie.

11 Selon M. Pierre Lemay, président du RARM, les statistiques indiquent que, à la fin de septembre 1999, il y avait 981 demandes de prestations d'AIP actives. Cependant, le nombre de personnes admissibles à des prestations d'assurance invalidité prolongées du RARM augmente progressivement depuis 1999 en raison de modifications de la police. Le 1er décembre 1999, on a modifié et élargi les critères régissant l'admissibilité des membres des FC aux prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM. À la fin de septembre 2002, le RARM avait 1 791 demandes d'AIP.

La plainte

12 Depuis sa création, le Bureau de l'Ombudsman a reçu plus de 50 plaintes relatives à l'administration du régime d'assurance invalidité prolongée du RARM et des prestations d'assurance offertes aux membres des FC. Un certain nombre de ces plaintes ont été réglées à la suite des modifications apportées aux critères régissant l'admissibilité des membres des FC aux prestations d'AIP, lesquelles sont entrées en vigueur en décembre 1999. D'autres ont été réglées récemment à la suite de modifications apportées au régime et aux dispositions législatives par le ministre de la Défense nationale en réaction aux préoccupations soulevées par le major à la retraite Bruce Henwood. Grâce à ces changements bienvenus et attendus depuis longtemps, les militaires du rang et leur famille pourront bénéficier de prestations en cas de mutilations et de pertes permanentes de la vue, de l'ouïe ou de la parole, conformément à ce dont bénéficient les officiers généraux aux termes du Régime d'assurance des officiers généraux.

13 Des membres actifs et d'ex-membres des FC ont également porté plainte devant le Bureau de l'Ombudsman et allégué que la déduction de montants reçus au titre de pensions d'invalidité de la *Loi sur les pensions* par l'entremise d'Anciens combattants Canada (ACC) des prestations d'AIP mensuelles versées aux membres est injuste. On a choisi la plainte qui suit comme cadre d'enquête : en effet, on a jugé qu'elle était représentative des questions et des préoccupations soulevées dans les nombreuses plaintes que nous avons reçues.

14 Le plaignant a servi dans la marine pendant près de 23 ans. En 1989, il a été victime d'un accident cérébro-vasculaire (ACV), lequel a entraîné des convulsions que la médication ne permettait pas de contrôler. Ainsi, le membre n'a pu continuer de travailler. Le 6 février 1997, il a été libéré des FC pour des raisons médicales aux termes de l'alinéa 3*a*) du tableau de l'article 15.01 des *Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes* (ORFC). À l'époque, il avait le grade de matelot-chef. À sa libération, il a commencé à recevoir une pension aux termes de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* (LPRFC).

15 Une fois libéré des FC, le plaignant a présenté une demande de prestations d'assurance invalidité prolongée au RARM. Le plaignant s'attendait à recevoir 75 % de sa solde à la libération, soit 2 301 $. À la place on a déduit le montant de la pension de la LPRFC des prestations attendues.

16 Avant son ACV, le plaignant avait été blessé à la jambe et au genou dans le cadre d'une partie de hockey sanctionnée par une base des FC. À l'époque où il était toujours membre des FC, le plaignant avait présenté à ACC une demande de prestations d'invalidité aux termes de la *Loi sur les pensions* au motif que la blessure à la jambe était imputable au service dans les FC. La demande a été rejetée. Après la demande de prestations d'assurance invalidité prolongée qu'il a présentée au RARM à la suite de son ACV, un représentant du RARM lui a conseillé de présenter une nouvelle demande de prestations d'invalidité à ACC aux termes de la *Loi sur les pensions*. Le représentant du RARM a également laissé entendre que le plaignant aurait plus de chance d'obtenir une pension d'invalidité s'il bénéficiait d'une représentation juridique. Ainsi, il a retenu un avocat à ses propres frais et a réussi à obtenir une pension d'invalidité à 10 % pour sa blessure à la jambe.

17 Le plaignant a informé son représentant au RARM du montant de pensions d'invalidité alloué par ACC pour sa blessure à la jambe. Le représentant du RARM lui a alors indiqué que le montant en question allait avoir pour effet de réduire ses prestations mensuelles d'assurance invalidité prolongée du RARM. Comme la pension d'invalidité concernait sa blessure à la jambe et qu'elle n'avait aucun rapport avec l'ACV à l'origine de sa libération et de ses prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM, le plaignant était d'avis que la pension d'invalidité versée au titre de la *Loi sur les pensions* ne devrait pas entraîner la réduction des prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM.

18 Le plaignant était également admissible à une pension d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC). Ainsi, les prestations d'assurance invalidité prolongée ont encore été réduites. De même, le plaignant a reçu quelque 3 500 $ en paiements rétroactifs du RPC. Le RARM a demandé que le montant de ces paiements rétroactifs lui soit remboursé.

19 Parce qu'il reçoit les pensions mensuelles au titre de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*, de la *Loi sur les pensions* et du RPC, le plaignant ne touche que 246,11 $ par mois en prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM.

20 Le plaignant affirme ne pas s'opposer à ce que ses prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM soient déduites du montant de la pension d'invalidité du RPC puisqu'elles concernent la même invalidité (l'ACV et les convulsions). Cependant, il s'oppose à ce que le montant de la prestation d'invalidité au titre de la *Loi sur les pensions* soit déduite de ses prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM puisque la pension en question concerne une invalidité non reliée.

21 Le plaignant soulève un autre problème, à savoir qu'une pension d'invalidité aux termes de la *Loi sur les pensions* n'est pas considérée comme du revenu. Par conséquent, il est d'avis qu'un tel montant ne peut être assimilé au revenu d'autres sources, lequel doit être déduit des prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM. Il estime qu'il est injuste qu'on déduise le montant de sa pension d'invalidité au titre de la *Loi sur les pensions* de ses prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM puisque les membres actuels des FC peuvent recevoir une pension d'invalidité au titre de la *Loi sur les pensions* sans qu'elle soit déduite du montant de leur solde.

22 Le plaignant soutient également que le RARM a obtenu d'ACC des renseignements concernant sa pension d'invalidité au titre de la *Loi sur les pensions* sans son consentement.

23 En outre, il allègue que le RARM n'a pas indiqué clairement aux membres des FC que le RARM ne va pas nécessairement verser le montant total prévu (75 % de la solde au moment de la libération pour des raisons médicales) s'ils reçoivent des sommes d'autres sources, par exemple une pension d'invalidité du RPC ou une pension au titre de la *Loi sur les pensions*.

24 Le plaignant conteste également le pouvoir du RARM d'exiger le remboursement de montants lorsque les membres reçoivent des paiements forfaitaires et rétroactifs de leurs prestations de pensions. Le plaignant a dit à mon Bureau avoir soulevé ces questions auprès de représentants du RARM, mais qu'il a éprouvé de la difficulté à obtenir des documents d'eux. S'il a été en mesure de consulter la police d'assurance, c'est, croit-il, uniquement parce qu'il a retenu les services d'un conseiller juridique pour contester la demande de remboursement du RARM.

Questions soulevées pendant l'enquête

25 Après avoir examiné la plainte ci-dessus ainsi que d'autres plaintes présentées au Bureau de l'Ombudsman, nous avons décidé de centrer notre enquête sur les enjeux systémiques suivants, lesquels intéressent les membres actuels et les ex-membres des FC et leur famille :

1. *Devrait-on déduire des prestations d'assurance invalidité prolongée d'un ex-membre des FC invalide le montant de la pension d'invalidité qu'il reçoit d'ACC aux termes de la* Loi sur les pensions*?*

2. *Comment le RARM obtient-il les renseignements concernant la pension d'invalidité au titre de la* Loi sur les pensions *d'un ex-membre des FC nécessaires au calcul des déductions de ses prestations d'assurance invalidité prolongée?*

3. *Fournit-on aux membres des FC des renseignements suffisants sur la couverture du régime d'assurance invalidité prolongée du RARM à laquelle ils peuvent s'attendre en cas d'invalidité?*

Processus d'enquête

26 Des enquêteurs de l'Ombudsman ont interviewé un certain nombre de témoins, notamment :

- le plaignant mentionné ci–dessus et d'autres personnes ayant porté plainte devant le Bureau de l'Ombudsman;
- des employés du Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles du MDN–ACC (mieux connu sous l'appellation « le Centre »);
- M. Pierre Lemay, président du RARM;
- des employés de la Direction de la qualité de la vie des FC.

27 Ils ont également reçu et examiné une vaste quantité de documents, notamment :

- les dossiers relatifs à la plainte soumis par le plaignant mentionné ci-dessus et d'autres personnes ayant porté plainte devant le Bureau de l'Ombudsman;
- les *Ordonnances administratives des Forces canadiennes* (OAFC) pertinentes;
- les *Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes* (ORFC);
- des transcriptions des audiences de la Commission d'enquête sur la Croatie, 1999;
- le rapport annuel de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes pour l'exercice 1999–2000;
- des documents sur les prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM offertes aux membres;
- les sites Web du RARM et du Conseil du Trésor;
- la police d'assurance invalidité prolongée du RARM;
- le Régime d'assurance des officiers généraux;
- le Régime d'assurance-invalidité de la fonction publique;
- le Régime d'assurance pour les cadres de la fonction publique;
- le régime d'assurance invalidité prolongée de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Question I

28 *Devrait-on déduire des prestations d'assurance invalidité prolongée d'un ex-membre des FC invalide le montant de la pension d'invalidité qu'il reçoit d'ACC aux termes de la* Loi sur les pensions?

Critères d'admissibilité aux prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM

29 La Partie III de la police nº 901102 du RARM porte sur l'assurance invalidité prolongée. La partie IIIA s'applique aux membres des FC qui ont été libérés des Forces avant le 1er décembre 1999. La Partie IIIb s'applique aux membres qui ont été libérés après le 1er décembre 1999.

30 Avant le 1er décembre 1999, un membre des FC devenait admissible à des prestations mensuelles d'assurance invalidité prolongée du RARM s'il était atteint d'une « invalidité totale » pour une période de 13 semaines consécutives et qu'il était libéré des FC pendant qu'il était encore en « invalidité totale ». Les prestations étaient payables tous les mois, tant et aussi longtemps que l'« invalidité totale » se poursuivait, jusqu'à l'âge de 65 ans. La notion d'« invalidité totale » se définissait comme suit :

31

> [TRADUCTION]
> [...] l'assuré a été libéré des Forces canadiennes et il souffre d'une maladie physique ou mentale médicalement diagnosticable, qui l'empêche de s'acquitter d'une fonction et de toutes les fonctions d'un emploi suffisamment rémunérateur pour lequel il est qualifié en raison de son éducation, de sa formation ou de son expérience.

32 Depuis le 1er décembre 1999, un membre assuré de la Force régulière ou de la classe C de la Force de réserve est admissible aux prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM pour une période maximale de 24 mois s'il est libéré des FC pour des raisons médicales et qu'il existe des preuves médicales et objectives au moment de la libération qui confirment que l'assuré souffre d'une maladie physique ou mentale médicalement diagnosticable. Pour que les prestations d'assurance invalidité prolongée se poursuivent au-delà de la période de 24 mois, le membre doit demeurer atteint d'une « invalidité totale ». Des prestations sont payables chaque mois que dure l'« invalidité totale », jusqu'à l'âge de 65 ans.

33 Pour être admissibles aux prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM, les membres de classes A et B de la Force de réserve doivent en plus avoir subi la blessure ou contracté la maladie pendant qu'ils étaient en service.

34 Aux fins de la partie IIIB de la police d'assurance invalidité prolongée du RARM, « invalidité totale » se définit comme suit :

35

> [TRADUCTION]
> ... le militaire a été libéré des Forces canadiennes et il existe des preuves médicales claires et objectives, qui satisfont l'Assureur et qui confirment que le militaire est atteint d'invalidité en raison d'une déficience mentale ou physique, attestée par un médecin, qui l'empêche d'effectuer les tâches liées à toute occupation ou à tout emploi effectivement rémunérateur pour lesquels il est raisonnablement qualifié de par ses études, sa formation et son expérience.

36 En vertu des modifications apportées au régime d'assurance invalidité prolongée du RARM le 1er décembre 1999, il est plus facile pour les membres des FC libérés pour des raisons médicales de faire établir leur admissibilité aux prestations d'assurance invalidité prolongée pour une période maximale de 24 mois suivant leur libération. À condition qu'ils aient été libérés des FC pour des raisons médicales et qu'on dispose de preuves montrant qu'ils sont atteints d'une déficience mentale ou physique, ces derniers n'avaient plus à prouver qu'ils avaient été incapables de travailler en raison de cette déficience au cours de la première période de 24 mois suivant leur libération. Seuls les membres qui avaient toujours besoin de prestations d'assurance à l'expiration de cette période devaient s'acquitter de cette exigence additionnelle.

Déduction des revenus d'autres sources

37 La police d'assurance invalidité prolongée du RARM porte que les prestations d'assurance invalidité prolongée correspondent à 75 % de la solde mensuelle du membre à la date de la libération des FC, moins les réductions applicables.

38 La Partie IIIA (qui s'applique aux membres des FC libérés avant le 1er décembre 1999) et la section 2 de la Partie IIIB (qui s'applique à la plupart des membres des FC libérés après le 1er décembre 1999) portent expressément qu'on déduit des prestations de revenu mensuelles payables à l'assuré toutes les prestations de revenu mensuelles, y compris les paiements rétroactifs, prévus aux termes de :

- la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* (LPRFC);
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- le Régime de rentes du Québec (RRQ);
- la *Loi sur les pensions*, y compris les prestations pour les personnes à charge (les pensions d'invalidité allouées par Anciens combattants Canada sont versées aux termes de la *Loi sur les pensions*);
- tout revenu d'emploi gagné par le membre, à l'exception de ceux qui découlent de la participation à un programme de réadaptation.

39 En vertu de la section 3 de la Partie IIIB qui s'applique aux réservistes de classe A et B, on déduit les prestations mentionnées pour la section 2, et on réduit les prestations d'assurance invalidité prolongée du RAMR du montant de toutes les prestations payables en vertu d'un autre régime de l'employeur, d'indemnités d'accidents du travail, de

régimes d'assurance automobile, des régimes de pensions de l'employeur et des prestations payables aux termes de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*.

Autres régimes d'assurance invalidité de la fonction publique

40 Si le fait d'accorder aux membres des FC une couverture additionnelle se justifie en partie, il est généralement admis que les membres des FC devraient avoir au moins droit aux protections et aux prestations d'assurance invalidité offertes aux autres fonctionnaires. Mon Bureau a examiné d'autres régimes d'assurance invalidité prolongée de la fonction publique fédérale pour déterminer dans quelle mesure on déduisait les revenus et les prestations de pensions d'autres sources des prestations d'assurance payables en vertu des régimes en question.

Assurance invalidité prolongée du Régime d'assurance pour les cadres de la fonction publique (RACFP)

41 L'objet du RACFP est d'accorder aux employés et aux cadres de la fonction publique fédérale assurés exclus des négociations collectives des prestations mensuelles pour remplacer un pourcentage considérable des gains perdus à la suite de périodes prolongées d'invalidité totale. Le régime complète d'autres prestations d'invalidité payables aux termes de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP), la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, le RPC et la RRQ pour assurer un niveau de revenu raisonnable pendant les périodes d'invalidité prolongée. L'employeur paie 85 % de la prime pour les employés exemptés et 100 % de la prime pour les cadres et l'équivalent.

42 L'employé atteint d'une invalidité totale physique ou mentale médicalement vérifiable qui soit entraîne le retrait de toute licence obligatoire requise par l'employeur pour l'exercice de ses fonctions ou de son emploi, soit rend l'employé entièrement incapable de remplir essentiellement toutes les tâches de son poste ou de son emploi a droit à des prestations pendant une période d'au plus 24 mois. À l'issue de cette période, l'employé continuera de recevoir des prestations tant que son état l'empêche de gagner plus des deux tiers du taux courant de rémunération de l'employé dans le poste qu'il occupait immédiatement avant d'être frappé d'invalidité totale. Les prestations ne sont en aucun cas payables après l'âge de 65 ans.

43 Les prestations payables aux termes du RACFP s'élèvent à 70 % du salaire annuel rajusté. On déduit de cette somme les montants reçus pour la même invalidité de régimes de prestations et de pensions comme le RPC ou la RRQ, la LPFP, la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* ou des dispositions législatives provinciales ou fédérales semblables. Le Conseil du Trésor a également indiqué à mon Bureau que l'on déduirait aussi des prestations versées aux termes du RACFP le montant des prestations reçues en application de la *Loi sur les pensions* pour le problème de santé à l'origine du versement des prestations d'AIP à l'assuré. On peut penser que le montant de prestations versées au titre de la *Loi sur les pensions* pour une invalidité sans lien avec la première ne serait pas déduit.

Le Régime d'assurance-invalidité de la fonction publique

44 Le Régime d'assurance-invalidité de la fonction publique prévoit pour les employés de la fonction publique fédérale assurés associés à la négociation collective des prestations pour le remplacement de la rémunération perdue par suite de périodes d'invalidité prolongée. Il prévoit des prestations qui complètent d'autres prestations d'invalidité offertes aux termes de régimes comme la LPFP, la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, le RPC et la RRQ. Il garantit un niveau raisonnable de revenu pendant des périodes d'invalidité prolongée. L'employeur paie 85 % de la prime, et l'employé est tenu de verser les 15 % qui restent.

45 En vertu de ce régime, l'employé atteint d'une invalidité physique ou mentale qui l'empêche de remplir les fonctions ordinaires de son poste a droit à des prestations pendant une période d'au plus 24 mois. À l'issue de cette période, l'employé continue de recevoir des prestations tant qu'il est incapable d'occuper un emploi comparable, raisonnablement adapté à ses qualités, eu égard à son niveau de scolarité, sa formation ou son expérience. Aux fins du régime, un emploi comparable est celui qui commande au moins les deux tiers du taux courant de rémunération de l'employé dans son poste habituel. Les prestations ne sont en aucun cas payables après l'âge de 65 ans.

46 L'employé admissible touche un montant égal à 70 % de son salaire annuel rajusté, diminué du montant total des autres prestations versées à l'égard de la même invalidité par des régimes de prestations et des pensions comme le RPC ou la RRQ, la LPFP ou des programmes provinciaux d'indemnisation des accidents de travail. Le Conseil du Trésor a informé mon Bureau que l'assuré qui recevait des prestations au titre de la *Loi sur les pensions* par suite d'une détérioration d'une maladie ou d'un état pathologique l'ayant conduit à réclamer des prestations d'assurance invalidité de la fonction publique verra ses prestations d'assurance invalidité de la fonction publique réduites de la majoration des prestations au titre de la *Loi sur les pensions* en résultant. Cependant, le montant initial que l'assuré recevait au titre de la *Loi sur les pensions* avant la détérioration de son état ne serait pas déduit de ses prestations d'assurance invalidité de la fonction publique. De même, on ne déduirait pas les prestations reçues au titre de la *Loi sur les pensions* pour une maladie ou une blessure sans rapport avec la première.

Régime d'assurance invalidité prolongée de la GRC

47 Le Régime d'assurance invalidité prolongée de la GRC procure une assurance invalidité prolongée à tous les membres de la GRC.

48 Dans le régime de la GRC, « invalidité totale » s'entend de l'incapacité complète d'un employé assuré, par suite d'une blessure corporelle d'origine accidentelle ou d'une maladie, d'exercer toute occupation lucrative pour laquelle il est raisonnablement qualifié en raison de son instruction, de sa formation et de son expérience. Aux fins de la prestation en question, « occupation lucrative » s'entend d'une occupation qui assure un revenu correspondant à au moins 50 % de la rémunération brute passée de l'employé à la date de la libération ouvrant droit aux prestations. Le niveau de prestations payables au membre équivaut à 75 % de sa rémunération mensuelle.

49 En vertu du régime de la GRC, on déduit les prestations d'AIP des prestations du RPC ou de la RRQ reçues par le membre, sauf les prestations que le membre a touchées avant la date de son invalidité. Les montants mensuels payables aux termes de la *Loi sur la pension de retraite de la GRC* ou de la *Loi sur la continuation des pensions de la GRC* de même que de toute autre prestation d'invalidité payable aux termes d'autres régimes d'assurance collectifs ou d'associations sont également déduits des prestations d'AIP.

50 Les montants payables aux termes de la *Loi sur les pensions* pour une invalidité professionnelle qui survient pendant que le membre est en service sont déduits des prestations mensuelles d'AIP payables en vertu du régime de la GRC.

Analyse, conclusion et recommandations

51 Le régime d'assurance invalidité prolongée du RARM a pour but de garantir aux membres de la Force régulière et de la Force de réserve des FC un niveau de revenu raisonnable en cas d'invalidité et de libération des FC. Dans la police, on précise expressément que les revenus d'autres sources reçus par l'assuré entraîneront une réduction du montant des prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM payables. Dans la police, on indique nommément que les pensions d'invalidité et les prestations de personnes à charge payables en application de la *Loi sur les pensions* entraîneront une réduction du montant des prestations d'AIP. Des membres actuels et d'ex-membres des FC et leur famille se sont plaints devant le Bureau de l'Ombudsman de cette réduction de leurs prestations d'assurance invalidité prolongée, alléguant qu'elle est injuste. Ils soutiennent que les prestations de pension d'invalidité qu'ils reçoivent par l'intermédiaire d'ACC en vertu de la *Loi sur les pensions* ne devraient pas entraîner de réduction de leurs prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM dans la mesure où elles ne constituent pas un revenu. Certains plaignants ont en outre ajouté que la déduction de leurs prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM des montants reçus en vertu de la *Loi sur les pensions* est peut-être défendable, mais que les réductions ne devraient porter que sur les prestations de retraite reçues pour la même invalidité et non pour une invalidité ou une maladie sans rapport avec la première.

52 M. Pierre Lemay, président du RARM, a déclaré au Bureau de l'Ombudsman que les membres des FC sont mis au courant du fait que les revenus d'autres sources sont déduits des prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM. Il s'agit de l'une des dispositions de l'accord régissant les prestations que tous les membres, une fois établie leur admissibilité aux prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM, doivent signer pour recevoir des paiements mensuels.

53 Selon M. Lemay, on a tenu compte de la formule utilisée pour le calcul des prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM, qui prévoit les déductions des revenus d'autres sources, au moment de l'élaboration de la police sur l'assurance invalidité prolongée du RARM, son financement et les primes exigées. C'est le type de programme que le Conseil du Trésor a accepté de payer pour assurer un revenu de remplacement de 75 % de la solde du membre, moins les revenus d'autres sources. M. Lemay a indiqué que c'était la norme concernant les prestations d'AIP dans l'industrie. Selon une lettre adressée à M. Lemay par La Maritime en date du 30 mai 2001, l'exclusion de la police d'AIP des déductions liées à la *Loi sur les pensions* entraînerait des coûts additionnels d'au moins cinq millions de dollars par année. Un tel changement devrait être approuvé par le Conseil du Trésor. Selon des données du RARM, quelque 56 % des bénéficiaires de

prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM touchent également des prestations de retraite d'ACC en application de la *Loi sur les pensions*.

54 Notre examen de régimes d'assurance invalidité de la fonction publique révèle qu'il est courant de déduire des prestations d'assurance invalidité le montant de pensions et d'autres prestations reçues pour la même invalidité. Cette situation s'explique par le fait que l'assurance invalidité a pour but de compléter les revenus d'un individu, y compris ceux d'autres sources, notamment les pensions et les prestations, afin qu'il se retrouve dans une situation analogue à celle où il était apte au travail. Le Régime d'assurance pour les cadres de la fonction publique (à l'intention des cadres et les gestionnaires du gouvernement fédéral exclus de la convention collective) et le Régime d'assurance-invalidité de la fonction publique (à l'intention des employés du gouvernement fédéral) semblent restreindre les déductions des prestations d'assurance invalidité aux montants reçus de régimes de retraite et prestations concernant la même invalidité. On ne déduit pas les prestations reçues d'autres sources pour des maladies ou des invalidités non reliées. Il n'y a que dans les régimes des FC et de la GRC qu'on déduit des prestations d'assurance invalidité le montant des pensions d'invalidité reçu, sans égard à l'invalidité.

55 Est-il juste que les membres des FC malades ou blessés voient leurs prestations d'assurance invalidité diminués des montants reçus d'ACC en vertu de la *Loi sur les pensions* sous forme de pension de retraite pour la même maladie ou la même blessure ou pour une maladie ou une blessure non reliée?

56 Selon le site Web d'ACC, les membres actuels et les ex-membres des FC peuvent être admissibles à une pension d'invalidité s'ils souffrent d'une invalidité permanente imputable au service en temps de paix dans la Force régulière ou la Force de réserve des FC, ou encore si l'invalidité s'est aggravée ou est directement liée à ce service. De telles pensions sont accordées suivant le principe de l'indemnisation, « soit une protection en matière de pensions pour invalidité ou décès directement liés à des activités ou à des facteurs survenus au cours du service en temps de paix et autre que dans une ZSS (zone de service spécial) ou pour une invalidité aggravée de façon permanente par ce genre de service ». Outre le montant de base pouvant lui être versé à titre de pension d'invalidité aux termes de la *Loi sur les pensions*, le membre peut également être admissible à une pension additionnelle pour son conjoint et ses enfants.

57 L'admissibilité à une pension d'invalidité au sens de la *Loi sur les pensions* repose uniquement sur la relation entre le service militaire et l'invalidité, sans égard au nombre d'années de service, au revenu ni au grade. Au moment de la détermination du montant de la pension, on ne tient pas compte du fait que le bénéficiaire risque de voir son revenu réduit par suite d'une déduction du montant de la pension de ses prestations d'assurance invalidité. On considère la pension comme une indemnisation pour une invalidité liée au service militaire et non comme un revenu. Pour ces raisons, la pension n'est pas imposable.

58 En octobre 2000, on a modifié la *Loi sur les pensions* de façon à assurer une pension d'invalidité à tous les membres actuels des FC atteints d'une invalidité imputable à des blessures liées au service, peu importe où ces dernières se sont produites. Auparavant, les membres actifs des FC n'avaient droit à une pension d'invalidité d'ACC que si la blessure était subie en service dans une zone de service spécial (ZSS), par exemple une mission de maintien de la paix. À titre d'exemple, on pouvait déclarer les membres des FC blessés pendant la lutte contre une inondation admissibles à une pension d'invalidité

imputable au service, mais on ne procédait pas à une estimation du degré d'invalidité. Les membres ne recevaient donc pas de pension d'invalidité avant leur libération. Maintenant, tous les membres actifs des FC atteints d'une invalidité liée au service sont admissibles à une pension d'invalidité d'ACC, indépendamment de l'endroit où la blessure a été subie.

59 Les pensions d'invalidité d'ACC allouées aux termes de la *Loi sur les pensions* visent à indemniser les membres à la suite d'une invalidité imputable à leur service dans les FC. Au contraire des prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM, elles n'ont pas pour but de remplacer le revenu que le membre aurait gagné s'il n'était pas devenu invalide.

60 Les membres actifs des FC qui touchent une pension d'invalidité par l'entremise d'ACC aux termes de la *Loi sur les pensions* ne voient pas leur revenu réduit en raison de la pension qu'ils reçoivent en guise d'indemnisation pour leur invalidité. Que les membres des FC blessés ou malades libérés pour des raisons médicales voient leur prestation d'assurance invalidité, laquelle vise à remplacer leur revenu à titre de membres des FC, réduite en raison des mêmes prestations de retraite n'apparaît tout simplement pas juste. À mon avis, la police du RARM, qui fait des pensions d'invalidité au sens de la *Loi sur les pensions* une source de revenus à déduire des prestations d'assurance invalidité, n'est pas conforme à l'intention de la *Loi sur les pensions*, soit indemniser les membres actuels et les ex-membres des FC qui ont subi des blessures ou qui sont atteints d'une maladie imputable au service dans les FC ou liés à ce dernier. Lorsqu'ils sont finalement libérés des FC pour des raisons médicales, les membres des FC malades ou blessés perdent effectivement les avantages financiers additionnels découlant de l'indemnisation qui leur est accordée aux termes de la *Loi sur les pensions*, ce montant entraînant une réduction des prestations d'assurance qu'ils reçoivent au titre du régime d'assurance invalidité prolongée du RARM en guise de remplacement du revenu.

61 Je me rends compte du fait que la modification de la police du RARM de manière à prévenir la déduction des prestations d'assurance invalidité des montants versés en indemnisations aux membres des FC atteints d'une invalidité par l'entremise des pensions prévues par la *Loi sur les pensions* peut avoir un impact financier marqué sur les primes payables par le gouvernement du Canada aux termes du régime d'assurance invalidité prolongée du RARM. À mes yeux, cependant, ces coûts additionnels se justifient à la lumière des sacrifices que consentent les membres des FC en rendant des services inestimables à la société canadienne ainsi que des risques qu'ils courent pour le faire. Le gouvernement a l'obligation de veiller sur eux lorsqu'ils sont blessés ou contractent une maladie attribuable à ce service et qu'ils ne sont plus en mesure de continuer de servir.

62 Le 13 février 2003, le ministre de la Défense nationale a annoncé des modifications du RARM, mesures visant à instaurer un nouveau programme d'assurance. Ainsi, les membres des FC victimes d'une mutilation ou d'une perte permanente de la vue, de l'ouïe ou de la parole imputable à une blessure subie pendant le service reçoivent une indemnisation, conformément à ce dont bénéficient les officiers généraux. Dans les dispositions législatives qui en ont résulté, lesquelles ont été édictées le 20 juin 2003, on a rendu ces changements rétroactifs de façon que tous les membres victimes d'une blessure liée aux services entraînant une mutilation ou la perte permanente de la vue, de l'ouïe ou de la parole soient admissibles.

63 En accueillant ces améliorations tant attendues du régime d'assurance des membres, le chef d'état-major de la Défense a souligné : « Les indemnités accordées aux hommes et aux femmes des Forces canadiennes doivent refléter les risques qu'ils courent au nom de toute la population durant leur service militaire. » Le ministre, dans ses commentaires devant le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense a pris l'engagement suivant :

64

> Nous tous qui sommes ici comprenons les nombreux sacrifices que l'on exige de nos hommes et femmes soldats. Non seulement le personnel des Forces canadiennes doit sacrifier beaucoup pour sa patrie, mais il doit être également prêt à donner sa vie pour le Canada, au besoin. Lorsque ces gens s'enrôlent, ils acceptent cette responsabilité illimitée. Or, étant donné tout ce que les Forces canadiennes font en notre nom, nous devons être prêts à en faire autant pour elles.

65 Ces commentaires, je les appuie sans réserve. Conformément à ce fort engagement contracté envers les membres des FC et leur famille, je prie instamment le ministre, au nom du MDN et des FC, de prendre les mesures nécessaires pour faire en sorte que les prestations d'invalidité prolongée du RARM, sur lesquelles les membres doivent compter à titre de revenu pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille lorsqu'ils ne sont plus en mesure de servir leur pays pour des raisons médicales, ne soient pas diminuées du montant de la pension d'invalidité qu'on leur alloue aux termes de la *Loi sur les pensions* pour les indemniser à la suite d'une maladie ou d'une blessure imputable au service.

66 Je recommande donc que :

1. **Le ministre de la Défense nationale fasse parvenir au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada la présentation nécessaire et qu'il prenne toutes les autres mesures nécessaires pour que la police d'assurance invalidité prolongée du RARM soit modifiée de façon à ce que les pensions d'invalidité versées en application de la *Loi sur les pensions* ne soient pas déduites du montant des prestations d'invalidité prolongée du RARM payable à d'ex-membres des FC.**

67 Les modifications de la police d'assurance d'invalidité à long terme du RARM inciteront vraisemblablement d'ex-membres des FC à exiger le remboursement des sommes qui ont préalablement été déduites de leurs prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM. Les modifications apportées à la *Loi sur les pensions* pour permettre aux membres des FC de toucher des pensions d'invalidité pendant qu'ils sont toujours en service et gagnent un revenu à titre de membres des FC, indépendamment du lieu où la blessure subie en service s'est produite, sont entrées en vigueur le 27 octobre 2000. À mon avis, dans l'intérêt d'assurer un traitement égal à celui dont bénéficient les membres actifs autorisés à toucher des pensions d'invalidité au sens de la *Loi sur les pensions* pendant qu'ils gagnent toujours un revenu au sein des FC, les ex-membres des FC qui ont vu les prestations d'invalidité qui leur sont versées à titre de revenu de remplacement en vertu de la police du RARM être réduites du montant des pensions d'invalidité de la *Loi sur les pensions* devraient être remboursés rétroactivement au 27 octobre 2000.

68 Je recommande donc que :

2. **Le ministre de la Défense nationale prenne les mesures nécessaires pour faire en sorte que les ex-membres des FC qui ont vu leurs prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM réduites à cause de la pension d'invalidité qu'ils touchaient aux termes de la *Loi sur les pensions* aient droit au remboursement des sommes qui ont été déduites de leurs prestations rétroactivement au 27 octobre 2000.**

Question 2

69 *Comment le RARM a-t-il obtenu les renseignements concernant la pension d'invalidité au titre de la* Loi sur les pensions *d'un ex-membre des FC nécessaires au calcul des déductions de ses prestations d'assurance invalidité prolongée?*

70 Dans quelques plaintes, on a contesté le pouvoir qu'a le RARM à titre d'organisme d'obtenir d'ACC des renseignements personnels indiquant si un assuré reçoit des prestations au sens de la *Loi sur les pensions* de même que le montant de ces dernières.

71 Au Canada, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège la vie privée des particuliers du point de vue des renseignements personnels que détient une institution fédérale. On y précise les circonstances dans lesquelles les renseignements personnels que détient l'institution gouvernementale peuvent être communiqués. On y indique également qu'une institution gouvernementale peut communiquer les renseignements personnels avec le consentement du particulier sur qui porte les renseignements personnels en question.

Analyse et conclusion

72 Selon des membres du personnel du RARM, le RARM n'obtient pas de renseignements personnels d'ACC sans le consentement de la personne à qui ils se rapportent. Une fois que l'admissibilité de l'assuré aux prestations d'assurance invalidité du RARM est établie, l'assuré signe un accord régissant les prestations avant que des prestations ne lui soient versées. L'accord renferme les dispositions suivantes :

> [TRADUCTION]
>
> 4. JE M'ENGAGE DE PLUS à aviser la Société par écrit, dans les 30 jours, de la réception d'un paiement de prestations provenant d'autres sources.
>
> 5. AU CAS OÙ je négligerais d'informer la Société conformément à l'article 4 ou que je serais incapable de le faire, j'autorise le Régime de pensions du Canada, le Régime de rentes du Québec, la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*, la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, la *Loi sur les accidents du travail*, l'assurance-automobile ou Anciens combattants Canada à communiquer au propriétaire de la police et à la Société les détails complets concernant les prestations qui m'ont été versées ou me sont payables, et la production d'une photocopie du présent accord auprès des organismes ci-dessus est réputée suffire à la communication des renseignements.

73 En signant cet accord, l'ex-membre des FC accepte d'informer l'assureur (La Maritime ou le RARM) dans un délai de 30 jours des prestations reçues d'autres sources, notamment les pensions d'invalidité administrées par ACC. La disposition est nécessaire pour permettre l'application des dispositions de la politique autorisant la réduction des prestations en fonction des revenus provenant d'autres sources. Si l'ex-membre des FC omet de signaler la réception de prestations, l'accord porte que La Maritime ou le RARM peut obtenir les renseignements en question directement. Ainsi, le RARM, dans les faits, obtient le consentement des ex-membres assurés et a le pouvoir d'obtenir d'ACC des renseignements personnels concernant les prestations d'invalidité reçues aux termes de la *Loi sur les pensions*.

Question 3

74 *Fournit-on aux membres des FC des renseignements suffisants sur la couverture du régime d'assurance invalidité prolongée du RARM à laquelle ils peuvent s'attendre en cas d'invalidité?*

75 Dans les plaintes reçues par le Bureau de l'Ombudsman, on souligne notamment un autre problème, à savoir qu'on ne fournit pas aux membres des FC des renseignements complets concernant leur admissibilité, leur protection et ses limites concernant les prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM. Certains plaignants ont allégué que des renseignements fournis au sujet du régime d'AIP n'établissaient pas clairement les différents montants qui seraient déduits de leurs prestations mensuelles, établies à 75 % de leur solde, ni la possibilité que le RARM exige le remboursement d'un éventuel montant forfaitaire reçu à titre de prestations rétroactives.

76 Le plaignant dont il a été fait mention plus haut dans le présent rapport a affirmé savoir très peu de choses au sujet de l'assurance invalidité prolongée du RARM, hormis le fait que des cotisations étaient retenues sur sa solde. À titre d'exemple, il ne savait pas, le moment venu, comment présenter une demande de prestations d'invalidité prolongée du RARM, et ne savait pas non plus que les autres prestations auxquelles il avait droit allaient entraîner une réduction de ses prestations mensuelles d'invalidité prolongée du RARM.

77 Un autre plaignant a déclaré que, à la base des FC où il était affecté, on organisait chaque année des ateliers à l'intention des personnes à qui il restait moins de cinq années de service dans les FC. Ces ateliers visaient à les préparer à une deuxième carrière. Le plaignant a assisté à deux de ces ateliers. À son avis, les représentants du RARM présents sur place n'avaient fourni aucun renseignement autre que ceux qui figuraient dans le dépliant. Les représentants du RARM avaient, dit-il, donné l'impression que, en cas de blessure, un membre recevrait 75 % de sa solde. Ce plaignant était d'avis que les renseignements contenus dans le dépliant du RARM étaient trompeurs puisqu'on mettait l'accent sur la protection de 75 %, sans insister sur les questions concernant la réduction des prestations ni les critères d'admissibilité.

78 Dans une publication de novembre 1989, on fournit des renseignements sur les prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM sans définir la notion d' « invalidité totale », mais on précise qu'un membre a droit à 75 % de sa solde, moins les prestations applicables reçues au titre de la LPRFC, du RPC ou de la RRQ ou encore aux termes de *la Loi sur les pensions*. Dans la publication actuelle du RARM, on décrit brièvement les critères d'admissibilité à l'assurance invalidité prolongée du RARM, les modalités de présentation d'une demande et les déductions des prestations d'assurance invalidité à long terme du RARM. Dans cette publication, on définit également la notion d'« invalidité totale ». On y trouve de brefs renseignements sur tous les aspects du programme d'assurance invalidité prolongée du RARM. On y trouve également une mise en garde : en cas de disparité entre la publication et la police, ce sont les modalités de la police qui ont préséance.

79 M. Pierre Lemay, président du RARM, a indiqué au Bureau de l'Ombudsman que, en général, on ne fournit pas aux membres des FC une copie de leur police d'assurance invalidité prolongée du RARM, mais que les dépliants du RARM les mettent au courant des modalités de cette dernière. M. Lemay a ajouté que les membres peuvent toutefois obtenir une copie de la police sur demande. Le Bureau a fait l'essai de la possibilité offerte aux membres des FC d'obtenir une copie de la police d'AIP. Ainsi, on a demandé au RARM une copie de la police, et un représentant du RARM a répondu que « le régime d'AIP est un régime d'assurance collective invalidité destiné aux membres des FC que soutient le Conseil du Trésor du Canada; on ne remet pas la police aux membres, mais une publication sur l'AIP est remise aux membres au moment de leur inscription au régime (FC) ».

80 M. Lemay a ajouté que le RARM prend un certain nombre de mesures pour veiller à ce que les membres soient bien informés de leur protection. L'année dernière, des représentants du RARM se sont adressés à quelque 16 000 membres des FC, et des planificateurs financiers du RARM ont parlé à 10 000 personnes. Au cours de la dernière année, le RARM a également inséré un dépliant d'information dans les chèques de paie de tous les membres des FC. En outre, les représentants du RARM ont pris la parole devant toutes les classes de formation des recrues et de formation de base des officiers. On envisage également de fournir des renseignements sur le RARM dans les Centres de recrutement des FC, et des renseignements ont en outre été publiés dans le bulletin des FC, *La Feuille d'érable*. Les membres des FC peuvent également obtenir des renseignements sur le traitement de demandes et les prestations auprès de leur représentant du RARM.

Analyse, conclusion et recommandations

81 Bon nombre de membres des FC qui ont communiqué avec mon Bureau au fil des ans pour se plaindre de leurs prestations d'assurance invalidité du RARM semblent mal connaître et comprendre la portée de leur couverture. Ils ne savent pas où s'adresser pour obtenir des renseignements, ou encore ils ne comprennent pas les renseignements qui leur ont été fournis. Confrontés à une libération pour des raisons médicales et aux prestations auxquelles ils ont droit, lesquelles ne sont pas conformes à leurs attentes, ils ont souvent le sentiment d'avoir été trompés, trahis ou mal renseignés sur leurs droits. En général, les membres ont le sentiment que, en cas de libération des FC pour des raisons médicales, on répondra à leurs besoins financiers. Dans de nombreuses plaintes reçues par le Bureau de l'Ombudsman, on note un écart entre les attentes des membres et la réalité de leur couverture.

82 Il faut admettre que cet écart entre les attentes et la couverture réelle a été considérablement réduit par les modifications apportées le 1er décembre 1999 à la police du RARM. En vertu de ces modifications, tous les membres des FC atteints d'une invalidité physique ou mentale libérés pour des raisons médicales sont admissibles à des prestations au cours des 24 mois suivant leur libération. Le RARM semble également prendre de nombreuses mesures positives pour faire en sorte que les membres soient au courant des services auxquels ils ont droit de même que pour faire face aux préoccupations concernant la portée de la couverture. Dans le site Web du RARM, on trouve des renseignements utiles pour les membres, et les représentants du RARM utilisent divers outils d'éducation et d'approche. Récemment, on a formé un groupe de travail sur les questions relatives au RARM, dont font partie des représentants du

RARM, d'ACC, de la Direction de la qualité de la vie des FC et du Conseil du Trésor. Il faut louer ces initiatives visant à réviser la couverture et les prestations payables aux membres des FC de même qu'à les informer de la portée de leur couverture en cas de maladie ou de blessure, et j'espère qu'elles se poursuivront.

83 Les documents d'information du RARM et les renseignements présentés dans le site Web du RARM constituent d'importantes méthodes qui permettent d'informer les membres des FC de la portée de leur AIP. Cependant, la police du RARM est le document juridique proprement dit qui régit les modalités de toutes les protections offertes aux membres des FC par le RARM. À mon avis, les membres des FC et leur famille devraient pouvoir accéder rapidement et facilement à cette police. Les employés du gouvernement fédéral peuvent accéder au Régime d'assurance-invalidité de la fonction publique dans le site Web du Conseil du Trésor. Il est ainsi très facile d'obtenir des renseignements sur la formulation exacte des modalités du régime. Je ne vois pas pourquoi les membres des FC ne bénéficieraient pas du même degré d'accès à la police d'assurance et aux documents connexes régissant leurs prestations d'assurance invalidité prolongée.

84 Je recommande donc que :

3. **L'on rende la police d'assurance invalidité prolongée du RARM et tous les documents connexes, y compris les formulaires de demande et les conditions régissant les prestations, faciles d'accès pour les membres des FC en plaçant le texte intégral des documents dans le site Web du RARM, en format téléchargeable, et en faisant en sorte que les membres puissent s'en procurer des exemplaires sur papier par l'entremise de leurs représentants du RARM dans les bases des FC et du Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles du MDN et d'ACC.**

85 L'invalidité prolongée du RARM est un régime d'assurance à participation obligatoire que finance le Conseil du Trésor. Il s'agit du principal instrument en vertu duquel les FC veillent à ce que leurs membres bénéficient d'un remplacement du revenu en cas de maladie ou de blessure accélérant leur libération. À mon avis, c'est aux FC qu'il incombe de veiller à ce que les membres et leur famille soient au courant de la portée de l'assurance invalidité prolongée que leur offre le RARM et des limites d'une telle protection. Il importe de tenir compte du fait que les membres devant présenter une demande d'assurance invalidité prolongée souffrent souvent de symptômes physiques ou psychologiques liés à leur maladie ou à leur blessure, sans parler du stress qu'entraîne le fait de perdre sa carrière et son mode de vie ainsi que d'être confronté à un avenir incertain. Ces personnes ne sont probablement pas idéalement placées pour découvrir et comprendre pour la première fois les modalités et les limites de leur assurance invalidité ni pour tenter de se rappeler des renseignements qui leur auraient peut être été communiqués des années plus tôt, au moment de leur enrôlement dans les FC. Pour ces raisons, il importe qu'on informe systématiquement les membres et leur famille des dispositions et des limites de leur assurance invalidité prolongée. Il est également important que l'information sur la portée d'une telle protection soit continue et facile d'accès pour les membres en bonne santé de même que pour ceux qui sont confrontés à une libération pour des raisons médicales ou s'y préparent. Il s'agit d'un enjeu d'une telle

importance pour les membres des FC et leur famille qu'on doit régulièrement faire appel au plus large éventail possible d'outils d'approche et de communication.

86 À l'heure actuelle, tous les nouveaux membres des FC ont droit à un cours sur le RARM dans le cadre de leur cours de formation de base à l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes. On fournit de l'information aux membres dans le cadre des ateliers du Service de préparation à une seconde carrière (SPSC) ayant pour but de les préparer à leur libération. Les membres ont également de l'information sur la protection que leur assure le RARM au moyen d'encarts accompagnant les relevés de paie, sans oublier d'autres programmes d'approche de RARM. Ce sont là autant de façons positives d'informer les membres de la portée de la protection que leur assure le RARM et des limites de leurs prestations.

87 À mon avis, la publication d'un Message général des Forces canadiennes ou CANFORGEN régulier constituerait un autre excellent moyen de rappeler aux membres l'objectif, la portée et les limites de leur assurance invalidité prolongée du RARM. Un CANFORGEN est un important outil de communication qu'utilise la direction des FC pour diffuser de l'information auprès de tous les membres des FC. Ces derniers sont tenus de lire les messages en question, et des copies sont affichées dans les bases, conservées dans les centres de référence et rendues publiques par l'entremise d'Internet. La publication d'un CANFORGEN illustrant la portée de l'assurance invalidité à laquelle les membres peuvent s'attendre en cas de maladie ou de blessure ferait en sorte que tous les membres des FC comprennent pleinement la portée de leurs prestations d'invalidité et modulent leurs attentes en conséquence. La direction des FC disposerait d'un autre moyen de réaffirmer auprès des membres son engagement à faire en sorte que leurs besoins soient pris en compte en cas de blessure ou de maladie liée au service.

88 Je recommande donc que :

4. Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines–Militaires) publie un CANFORGEN annuel fournissant à tous les membres de la Force régulière et de la Force de réserve des renseignements sur leur assurance invalidité prolongée du RARM, ses limites et ses prestations.

89 Le Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles du MDN et d'ACC joue un rôle important au chapitre de la communication de renseignements aux membres des FC et à leur famille concernant l'assurance invalidité prolongée du RARM. Le Centre aide également les membres à amorcer la procédure de présentation d'une demande au RARM. Lorsqu'un membre va être libéré pour des raisons médicales en application de l'article 15.01 des ORFC, le Centre reçoit une copie de l'avis de libération. Les employés du Centre amorcent la procédure de présentation d'une demande de prestations d'invalidité prolongée en faisant parvenir une copie de l'avis au RARM. Le RARM vérifie que le membre est bel et bien protégé par la police d'assurance invalidité prolongée du RARM et achemine l'avis à l'assureur, soit La Maritime. Dans les 30 jours, La Maritime soumet une trousse de demande au membre.

90 Le Centre est là pour informer, éduquer et orienter les membres au sujet du RARM, mais il n'a pas pour but de défendre leurs intérêts. Les membres du Centre n'aident pas les membres dont la demande a été rejetée par La Maritime à interjeter appel ni à défendre leur cause. Les membres du Centre ont informé mon Bureau du fait que de nombreux

membres des FC éprouvent de la frustration et se sentent impuissants lorsque leur demande est rejetée ou que les prestations auxquelles ils ont droit sont inférieures à ce à quoi ils estiment avoir droit. Les employés du Centre font également part de leur frustration, eux qui ne sont pas en mesure d'aider les membres dans de tels cas ni de défendre leurs intérêts.

91 Le RARM a un bureau dans la plupart des bases des FC. Les bureaux en question peuvent fournir aux membres des renseignements sur leurs prestations d'assurance invalidité prolongée. Cependant, ils ont aussi pour mission de vendre d'autres produits « non publics » du RARM, comme de l'assurance vie et des services de planification financière. On juge que ces représentants, s'ils constituent une source d'information, ne sont pas d'un grand secours aux membres qui ont besoin d'aide pour présenter une demande de prestations, qui ont des questions et des inquiétudes à propos de la procédure de demande ou qui interjettent appel à la suite du refus d'une demande présentée au RARM.

92 À mon avis, il serait utile pour les membres des FC et leur famille qu'on désigne un officier des FC comme personne-ressource et officier désigné, qui :

- constituerait une source d'information régulière et additionnelle sur l'assurance invalidité prolongée du RARM;
- fournirait une aide et des conseils directs pendant la procédure de présentation d'une demande au RARM;
- fournirait une aide et des conseils directs aux membres qui interjettent appel à la suite du refus d'une demande d'assurance invalidité prolongée par le RARM.

93 Je sais que le Centre pour le soutien des militaires blessés et retraités et de leurs familles a pour mandat de fournir aux membres et à leur famille de l'information sur les prestations auxquelles ils ont droit au moment de leur libération de même que pour aider les membres à présenter une demande au RARM. La désignation d'une personne-ressource et d'un officier désigné sur la base ne constituerait pas un empiètement sur le rôle du Centre ni sur celui des représentants du RARM dans les bases. À mes yeux, la personne en question servirait de complément et favoriserait l'accessibilité de l'information et l'aide directe offerte aux membres et à leur famille. Cette personne serait en mesure de fournir des conseils et des informations directement aux membres et à leur famille et de travailler en coopération avec le Centre. Elle pourrait également combler le vide en fournissant une aide directe aux membres qui ont le sentiment que leurs demandes ont été traitées injustement ou dont la demande a été refusée et qui ont besoin d'aide pour interjeter appel.

94 Je recommande donc que :

5. **Les bases, les escadres et les formations des FC désignent toutes un officier qui agit à titre de personne-ressource et d'officier désigné auprès des membres des FC et de leur famille en ce qui concerne les prestations d'assurance invalidité du RARM, les demandes de prestations et les appels.**

Conclusion

95 Comme je l'ai récemment fait observer dans le rapport annuel de mon Bureau pour 2002–2003, le métier de soldat constitue une forme remarquable de service public supposant des risques physiques et psychologiques sans précédents. Les hommes et les femmes qui font partie de notre armée risquent leur sécurité physique et psychologique pour protéger nos intérêts en tant que nation et aider le Canada à s'acquitter de ses engagements au titre de la sécurité mondiale et de l'aide humanitaire. S'ils tombent malades ou invalides par suite de cette activité, nous leur devons de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. C'est la raison d'être du régime d'assurance invalidité prolongée du RARM. Ce dernier fait partie de l'important engagement pris envers les membres des FC, que le ministère de la Défense nationale et le chef d'état–major de la Défense ont récemment réitéré, de veiller à ce que leur sécurité financière soit assurée en cas de maladie ou de blessure imputable à leur service.

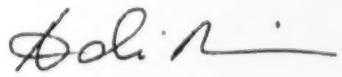
96 Cet engagement revêt encore plus d'importance pour les membres des FC et leur famille en ces temps de plus en plus instables sur la scène mondiale. Les résultats d'une étude récente parrainée par les FC ont fait état d'importants problèmes de santé parmi les 2 000 membres des FC déployés en Afghanistan dans le cadre de l'*Opération APOLLO* menée pour faire échec au terrorisme. Les auteurs de l'étude en sont venus à la conclusion que, par rapport à la population en général, les membres de ce groupe affichaient un bien–être physique et mental nettement réduit, état dont les effets se faisaient sentir dans un certain nombre d'aspects fonctionnels. En outre, on notait un taux plus élevé de maladies mentales diagnosticables. Même si on ne dispose pas de données préalables au déploiement, les chercheurs en sont venus à la conclusion qu'il était probable qu'au moins certains de ces effets étaient imputables au déploiement en Afghanistan.

97 Dans le cadre de l'*Opération ATHENA*, quelque 1 900 membres des FC ont été déployés en Afghanistan dans le cadre de ce qui, de l'aveu même du ministre et du chef d'état–major de la Défense, constituait une mission dangereuse et risquée. Les membres et leur famille ont droit à la paix d'esprit que seule peut leur assurer la certitude qu'on s'occupera d'eux s'ils tombent malades ou se blessent en raison des dangers et des risques qu'ils courent.

98 Le régime d'assurance invalidité prolongée du RARM est censé assurer aux membres libérés pour des raisons médicales à la suite d'une maladie ou d'une blessure imputable au service qu'ils disposeront d'un revenu raisonnable pendant leur période d'inaptitude au travail. Ces ex–membres, dont le revenu dépend de leurs prestations d'assurance invalidité prolongée, ne devraient pas perdre les avantages financiers découlant de la pension d'invalidité qui leur est versée au titre de la *Loi sur les pensions* à titre d'indemnisation pour la blessure qu'ils ont subie ou la maladie qu'ils ont contractée, étant donné surtout que leurs collègues peuvent toucher leur pension d'invalidité d'ACC et continuer de recevoir des chèques. J'espère que le ministre prendra les mesures nécessaires pour obtenir du Conseil du Trésor qu'il approuve une modification de la police d'assurance invalidité prolongée du RARM visant à corriger cette situation injuste et à faire en sorte que les personnes qui ont perdu des avantages financiers liés à leur pension d'invalidité, au moment où leurs collègues en service continuaient d'en bénéficier, soient remboursées.

99 Enfin, j'aimerais profiter de l'occasion pour remercier le président du RARM et les membres du personnel de même que les employés du Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles du MDN et d'ACC et de la Direction de la qualité de la vie des FC qui, tout au long de la présente enquête, ont assuré à mon Bureau une coopération et une aide des plus considérables. Il est clair à mes yeux que toutes les parties concernées sont déterminées à faire en sorte que les membres des FC et leur famille bénéficient de la meilleure protection possible en cas de maladie ou de blessure.

Ministère de la Défense nationale et Forces canadiennes
L'Ombudsman,



André Marin

Résumé des recommandations

1. **Le ministre de la Défense nationale fasse parvenir au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada la présentation nécessaire et qu'il prenne toutes les autres mesures nécessaires pour que la police d'assurance invalidité prolongée du RARM soit modifiée de façon à ce que les pensions d'invalidité versées en application de la *Loi sur les pensions* ne soient pas déduites du montant des prestations d'invalidité prolongée du RARM payable à d'ex-membres des FC.**

2. **Le ministre de la Défense nationale prenne les mesures nécessaires pour faire en sorte que les ex-membres des FC qui ont vu leurs prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM réduites à cause de la pension d'invalidité qu'ils touchaient aux termes de la *Loi sur les pensions* aient droit au remboursement des sommes qui ont été déduites de leurs prestations rétroactivement au 27 octobre 2000.**

3. **L'on rende la police d'assurance invalidité prolongée du RARM et tous les documents connexes, y compris les formulaires de demande et les conditions régissant les prestations, faciles d'accès pour les membres des FC en plaçant le texte intégral des documents dans le site Web du RARM, en format téléchargeable, et en faisant en sorte que les membres puissent s'en procurer des exemplaires sur papier par l'entremise de leurs représentants du RARM dans les bases des FC et du Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles du MDN et d'ACC.**

4. **Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines-Militaires) publie un CANFORGEN annuel fournissant à tous les membres de la Force régulière et de la Force de réserve des renseignements sur leur assurance invalidité prolongée du RARM, ses limites et ses prestations.**

5. **Les bases, les escadres et les formations des FC désignent toutes un officier qui agit à titre de personne-ressource et d'officier désigné auprès des membres des FC et de leur famille en ce qui concerne les prestations d'assurance invalidité du RARM, les demandes de prestations et les appels.**